PENGARUH FASILITAS, KECAKAPAN PEGAWAI DAN TARIF TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PIJAT IYASHI *REFLEXOLOGY* SURABAYA

SKRIPSI

Oleh:

HEMY MAULANA

NIM: 20221221003

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2026

PENGARUH FASILITAS, KECAKAPAN PEGAWAI DAN TARIF TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PIJAT IYASHI *REFLEXOLOGY* SURABAYA

Diajukan guna memenuhi

salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen

Oleh :

HEMY MAULANA

NIM : 20221221003

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2026

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Hemy Maulana
NIM	: 20221221003
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Skripsi	: Pengaruh Fasilitas, Kecakapan Pegawai Dan Tarif Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pijat Iyashi Reflexology Surabaya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini, benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 21 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



(Hemy Maulana)

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

PENGARUH FASILITAS, KECAKAPAN PEGAWAI DAN TARIF TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Pada Jasa Pijat Iyashi Reflexology Surabaya)

Diajukan Oleh:

HEMY MAULANA

NIM: 20221221003

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh:

Dosen Pembimbing	Tanda Tangan	Tanggal
1. Prof. Dr. Drs. Didin Fatihudin, SE., M.Si., CIRR		31/8-26
2. Asyidatur Rosmaniar, S.E., M.Pd.		01/09/2026

Mengetahui,

Dekan,

Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., M.M

Ketua Program Studi,

Dr. Dwi Sunggo Panggayudi, S.T., M.M.

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

PENGARUH FASILITAS, KECAKAPAN PEGAWAI DAN TARIF TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PIJAT IYASHI REFLEXOLOGY SURABAYA

Nama: HEMY MAULANA

NIM: 20221221003

Program Studi: Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari / Tanggal : 16 Juli 2026

Pukul: 10.00 Wib sampai dengan 11.30 Wib

Tim Dosen Penguji terdiri dari

Ketua Penguji,

Prof. Dr. Drs. Didin Fatihudin, SE., M.Si., CIRR

Anggota I,	Anggota II,
Asyidatur Rosmaniar, S.E., M.Pd.	Dra. Siti Salbiyah, M. Kes.

Mengetahui,

Dekan,	Ketua Program Studi,
Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., M.M	Dr. Dwi Soenggo Panggayudi, S.T., M.M.

PENGARUH FASILITAS, KECAKAPAN PEGAWAI DAN TARIF TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Pada Jasa Pijat Iyashi Reflexology Surabaya)

HEMY MAULANA

Program Studi Manajemen, fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Email : hemy.maulana-2022@fe.um-surabaya.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas, kecakapan pegawai, dan tarif terhadap kepuasan konsumen pada Iyashi *Reflexology* Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 221 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji *t*, uji *F*, dan koefisien determinasi dengan bantuan IBM SPSS Statistics 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial fasilitas, kecakapan pegawai, dan tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas, kecakapan pegawai, serta penetapan tarif yang sesuai dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada Iyashi *Reflexology* Surabaya.

Kata Kunci: Fasilitas, Kecakapan Pegawai, Tarif, Kepuasan Konsumen.

THE EFFECT OF FACILITIES, EMPLOYEE SKILLS, AND RATES ON CUSTOMER SATISFACTION

: A Study Of Iyashi Reflexology Massage Services In Surabaya

HEMY MAULANA

Management Study program, Faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University of Surabaya

Email : hemy.maulana-2022@fe.um-surabaya.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of facilities, employee skills, and rates on customer satisfaction at Iyashi Reflexology Surabaya. The study used a quantitative approach with a survey method involving 221 respondents selected using a purposive sampling technique. Data were collected through a questionnaire and analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and coefficients of determination using IBM SPSS Statistics 25. The results showed that facilities, employee skills, and rates partially had a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, these three variables also had a positive and significant effect on customer satisfaction. These findings indicated that improving the quality of facilities, staff skills, and setting appropriate rates can increase customer satisfaction at Iyashi Reflexology Surabaya.

Keywords **:** *Facilities, Staff Skills, Rates, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi berjudul "Pengaruh Fasilitas, Kecakapan Pegawai dan Tarif Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pijat Iyashi Reflexology Surabaya''. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak penulisan skripsi tidak akan dapat terlaksana dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan terutama kepada yth :

1. Prof. Dr. Mundakir, S.Kep., Ns., M.Kep. FISQua. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Dr. Dwi Songgo Panggayudi, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Prof. Dr. Drs. Didin Fatihudin, SE., M.Si., CIRR selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar dan ikhlas memberikan arahan serta bimbingan dalam penulisan skripsi ini.

5. Asyidatur Rosmaniar, S.E., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar dan ikhlas memberikan arahan serta bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
6. Dra. Siti Salbiyah, M. Kes. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, dan kritik yang membangun dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan ilmu serta nasihat yang tak ternilai selama menempuh pendidikan.
8. Kedua orang tua tercinta, Papa dan Mama, yang telah memberikan dukungan tak terhingga, baik moril maupun materil, serta doa yang tiada henti selama penulis menyelesaikan pendidikan.
9. Seluruh sahabat dan rekan-rekan angkatan 2022 seperjuangan yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 16 Juli 2026

Hemy Maulana

DAFTAR ISI

Hal

HALAMAN SAMPUL……..i

HALAMAN JUDUL……...ii

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI iii

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI..... iv

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI..... v

ABSTRAK..... vi

ABSTRACT..... vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI..... x

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR TABEL..... xiv

DAFTAR LAMPIRAN..... xv

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Rumusan Masalah..... 12

C. Tujuan Penelitian..... 12

D. Manfaat Penelitian..... 13

BAB II KAJIAN PUSTAKA..... 15

A. Landasan Teori..... 15

1. Pemasaran Jasa..... 15

2. Kepuasan Konsumen..... 21

3. Marketing Mix..... 24

4. Fasilitas..... 28

5. Kecakapan pegawai..... 31

Hal

6. Tarif 33
B. Penelitian Terdahulu 35
C. Kerangka Berfikir 37
D. Model Analisis 41
E. Hipotesis 42

BAB III METODE PENELITIAN 43
A. Pendekatan Penelitian 43
B. Definisi Operasional Variabel 44
C. Populasi dan Teknik Sampling 50
D. Metode dan Teknik Pengumpulan Data 52
E. Teknik Analisis Data 52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 60
A. Gambaran Umum Objek Penelitian 60
1. Iyashi Reflexology Surabaya 60
2. Perkembangan Singkat Perusahaan 61
3. Stuktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia 62
4. Strategi Pengembangan Usaha 62
B. Deskripsi Hasil Penelitian 63
1. Deskripsi Karakteristik Responden 63
C. Deskripsi Variabel Penelitian 66
D. HASIL 71
1. Uji Instrumen 71
2. Uji Asumsi Klasik 72
3. Uji Regresi Linier Berganda 76
4. Uji Hipotesis 78
E. Pembahasan 81
1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen 81
2. Pengaruh Kecakapan Pegawai Terhadap Kepuasan Konsumen 83
3. Pengaruh Tarif Terhadap Kepuasan Konsumen 85

Hal

4. Pengaruh Fasilitas, Kecakapan Pegawai dan Tarif Terhadap Kepuasan Konsumen 87

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 89

A. Kesimpulan 89

B. Saran 89

DAFTAR PUSTAKA 92

LAMPIRAN – LAMPIRAN 97

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar Hal

1. 1 Data Perkembangan Unit Reflexology Di Indonesia 2
1. 2 Fasilitas Pijat Iyashi Reflexology..... 4
1. 3 Pegawai Iyashi Reflexology..... 6
1. 4 Sertifikat Tenaga Kerja Pijat Iyashi Surabaya 6
1. 5 Tarif Layanan Jasa Pijat Iyashi Reflexology 7
1. 6 Data Pengunjung Iyashi Reflexology Tahun 2022-2024 9
2. 1 Kerangka Berpikir..... 41
2. 2 Model Analisis 41
4. 1 Iyashi Reflexology Surabaya 60
4. 1 Iyashi Reflexology Surabaya 60
4. 2 Uji Normal PP Plot 74
4. 2 Uji Normal PP Plot 74
4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas 76

DAFTAR TABEL

No. Tabel Hal

3. 1 Penelitian Jumlah Sampel Issac Dan Michael Dari Populasi Tertentu Dengan Taraf Kesalahan 1%, 5% Dan 10% 51
4. 2 Karakteristik Jenis Kelamin 64
4. 3 Karaketeristik Usia Responden 64
4. 4 Karaketeristik Pendidikan Responden 65
4. 5 Karaketeristik Pekerjaan Responden 65
4. 6 Karaketeristik Penghasilan / Uang Saku Responden 66
4. 7 Tanggapan Responden Variabel Faslitas 67
4. 8 Tanggapan Responden Variabel Kecakapan Pegawai 68
4. 9 Tanggapan Responden Variabel Tarif 69
4. 10 Tanggapan ponden Variabel Kepuasan konsumen 70
4. 11 Tabel Uji Validitas 71
4. 12 Tabel Uji ReabilitasTabel Uji Reabilitas 72
4. 13 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov 73
4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas 75
4. 15 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda 77
4. 16 Hasil Uji t (Uji Parsial) 78
4. 17 Hasil Uji F (Uji Simultan) 80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Hal

Lampiran 1 Kisi-Kisi Angket Kuisioner 97

Lampiran 2 Angket Kuisioner 99

Lampiran 3 Data Responden 101

Lampiran 4 Data Koding 110

Lampiran 5 Dokumentasi Penyebaran Kuisioner 116

Lampiran 6 Hasil Uji SPSS 117

Lampiran 7 SK Dosen Pembimbing 123

Lampiran 8 Surat Izin Penelitian 124

Lampiran 9 Balasan Izin Penelitian 125

Lampiran 10 Kartu Bimbingan Skripsi 126

Lampiran 11 Keterangan Bukti Plagiasi 127

Lampiran 12 Endorsement Letter 128

Lampiran 13 Lembar Perbaikan Skripsi 129