

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN
(Studi Klinik Bekam Ibu Hartini Desa Ploso Kecamatan Mojo Kabupaten
Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :
SYARAH VINA ADELIA PUTRI
21401086

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2025**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

**(Studi Klinik Bekam Ibu Hartini Desa Ploso Kecamatan Mojo Kabupaten
Kediri)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi

Oleh :

SYARAH VINA ADELIA PUTRI

21401086

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN
(Studi Klinik Bekam Ibu Hartini Desa Ploso Kecamatan Mojo Kabupaten
Kediri)

Ditulis Oleh :

SYARAH VINA ADELIA PUTRI
21401086

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., MM.
NIP. 197405282003122001

Pembimbing II



Erni Zulfa Arini, S.T., M. M.
NIP. 199301022020122023

NOTA DINAS

Kediri, 07 Juli 2025

Nomor :
Lampiran : 4 (Empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di Jalan Sunan Ampel 07, Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Syarah Vina Adelia Putri
NIM : 21401086
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen (Studi Klinik Bekam Ibu Hartini Desa
Ploso, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri)**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat
bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian
akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersamaan dengan ini kami lampirkan
berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam Sidang
Munaqosah.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak atau Ibu, kami
ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., MM.
NIP. 197405282003122001

Pembimbing II



Erni Zulfa Arini, S.T., M. M.
NIP. 199301022020122023

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 07 Juli 2025

Nomor :
Lampiran : 4 (Empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jalan Sunan Ampel 07, Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Syarah Vina Adelia Putri
NIM : 21401086
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen (Studi Klinik Bekam Ibu Hartini Desa
Ploso, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri)**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk
dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang
dilaksanakan pada tanggal 28 Juni 2025, kami dapat menerima dan
menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar dimaklumi dan atas ketersediaan Bapak atau Ibu,
kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., MM.
NIP. 197405282003122001

Pembimbing II



Erni Zulfa Arini, S.T., M. M.
NIP. 199301022020122023

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN
(Studi Klinik Bekam Ibu Hartini Desa Ploso Kecamatan Mojo Kabupaten
Kediri)**

SYARAH VINA ADELIA PUTRI

21401086

Telah Diujikan di Depan Sidang Munasqosah Insitut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri Pada tanggal 28 Juni 2025

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Ning Purnama Sariati, M.El.

NIP. 198712282020122011

(.....)

2. Penguji I

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, M.M.

NIP. 197405282003122001

(.....)

3. Penguji II

Toni Aditva S.E., M.S.A.

NIP. 198312082019031003

(.....)

Kediri, 28 Juni 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri



Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.HI.

NIP. 197501011998031002

HALAMAN MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ

“Dan berbuat baiklah kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu...”

(QS. Al-Qashash 28: Ayat 77)

“Barang siapa yang memberikan kemudahan (membantu) orang lain, niscaya Allah SWT akan membantu memudahkan urusannya di dunia dan di akhirat.”

(HR. Muslim)

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar Bin Khattab)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan dalam proses penyelesaian skripsi ini, sehingga skripsi yang telah dibuat dapat terselesaikan dengan baik. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, pengetahuan, serta dukungan dari banyak pihak yang selama ini membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Maka dengan ini, penulis persembahkan skripsi penulis kepada:

1. Kepada cinta pertama penulis, support system terbaik, dan panutan penulis, Ayahanda tercinta Lulus Mudji Sumanto, S.E. Seseorang paling berjasa dalam hidup penulis, yang selalu mengusahakan hal baik apapun untuk anaknya satu-satunya. Terima kasih untuk segala kasih sayang, segala doa, segala dukungan, setiap cucuran keringat dan kerja keras yang beliau berikan menjadi sebuah nafkah demi anaknya satu-satunya dapat mengenyam pendidikan sampai pada tingkat ini.
2. Kepada pintu surga penulis, support system terbaik, dan panutan penulis, Ibunda tercinta Yuliana Swandayani. Seseorang paling berjasa dalam hidup penulis yang selalu memberikan ridho dan memanjatkan doanya untuk anaknya satu-satunya. Terima kasih atas kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu, atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup penulis, atas segala doa dan ikhtiar yang dipanjatkan untuk penulis dalam setiap langkah yang penulis tempuh, serta terima kasih telah menjadi sumber kekuatan penulis sehingga penulis dapat mengenyam pendidikan sampai pada tingkat ini.

3. Kepada Dosen Pembimbing Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E, MM dan Ibu Erni Zulfa Arini, S.T, MM penulis ucapkan terima kasih yang telah memberikan ilmu, memberikan arahan, memberikan masukan dan nasihat, serta meluangkan waktu untuk membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Kepada Syaiful Anwar yang kebersamaian penulis selama 6 tahun, yang selalu memberi inspirasi untuk terus melangkah maju kedepan, menjadi teman bertukar pikiran, tempat berkeluh kesah, dan menjadi support system penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, dukungan, dan seluruh hal baik yang diberikan kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Kepada sahabat penulis di masa perkuliahan ini Elza Ardita Mei Armita, Ely Permata Sari, Della Aulia Andriana, Azza Kusuma Ningrum, dan Alfin Fitriana yang telah banyak membantu dan kebersamaian proses penulis dalam penyelesaian skripsi. Terima kasih atas segala bantuan, waktu, support, dan kebaikan yang diberikan kepada penulis selama ini. *See you on top guys*, Semangat untuk jenjang yang lebih baik, Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
6. Kepada sahabat SMA penulis Evi Setyaningsih dan Yasmin Namira yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada teman-teman FEBI Angkatan 21 dan Prodi Ekonomi Syariah yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku perkuliahan ini.
8. Kepada seluruh pihak yang memberikan bantuan kepada penulis namun tidak

dapat disebutkan satu persatu penulis ucapkan terima kasih.

9. Dan yang terakhir, kepada diri penulis sendiri, Syarah Vina Adelia Putri yang cantik dan berkharia, yang telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri walaupun banyak tekanan dari luar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Syarah Vina Adelia Putri
NIM : 21401086
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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 bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 28 Mei 2025

Yang membuat pertanyaan,



Syarah Vina Adelia Putri

21401086

ABSTRAK

SYARAH VINA ADELIA PUTRI, Dosen Pembimbing, Dr. Hj. NANING FATMAWATIE, S.E., M.M., dan ERNI ZULFA ARINI, S.T., M.M., Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Klinik Bekam Ibu Hartini Desa Ploso, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri), Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Insitut Agama Islam Negeri Kediri, 2025.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Klinik Bekam Ibu Hartini

Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam mendukung kepuasan konsumen, terutama dalam memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Klinik Bekam Ibu Hartini Desa Ploso, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri menunjukkan kualitas pelayanan yang baik dan tepat dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah unuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Klinik Bekam Ibu Hartini Desa Ploso, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel terdiri dari 132 responden yang merupakan para konsumen Klinik Bekam Ibu Hartini Desa Ploso, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri yang melakukan kunjungan 2 sampai 3 kali atau lebih dengan pemilihan teknik sampel menggunakan *purposive sampling*. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, kuisisioner, dan dokumentasi dengan mengukur indikator kualitas pelayanan seperti berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), serta indikator kepuasan konsumen yang mencakup kesesuaian harapan atau memenuhi ekspektasi, minat berkunjung kembali, dan ketersediaan merekomendasikan. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji korelasi, analisis regresi sederhana, uji hipotesis T, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan (X) memperoleh nilai mean sebesar 63,45 yang berada pada skor $60,20 \leq X < 66,70$. Sehingga dalam pengkategorisasian variabel, kualitas pelayanan (X) termasuk ke dalam kategori cukup tinggi. Sedangkan variabel kepuasan konsumen (Y) memperoleh nilai mean sebesar 37,36 yang berada pada skor $35,17 \leq X < 39,55$. Sehingga dalam pengkategorisasian variabel, kepuasan konsumen (Y) termasuk ke dalam kategori cukup tinggi. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien determinasi pada *R-Square* sebesar R^2 sebesar 47,3% dan sisanya 52,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

ABSTRACT

SYARAH VINA ADELIA PUTRI, Supervisor, Dr. Hj. NANING FATMAWATIE, S.E., M.M., and ERNI ZULFA ARINI, S.T., M.M., The Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction (Study of Mrs. Hartini's Cupping Clinic, Ploso Village, Mojo District, Kediri Regency), Thesis, Islamic Economics Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, Kediri State Islamic Institute, 2025.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction, Mrs. Hartini's Cupping Clinic

Service quality plays an important role in supporting consumer satisfaction, especially in meeting consumer expectations and needs. Mrs. Hartini's Cupping Clinic, Ploso Village, Mojo District, Kediri Regency shows good and appropriate service quality in meeting consumer needs. One important factor that influences consumer satisfaction is service quality. The purpose of this study is to determine how service quality influences consumer satisfaction at Mrs. Hartini's Cupping Clinic, Ploso Village, Mojo District, Kediri Regency.

This study uses a quantitative approach with a sample consisting of 132 respondents who are consumers of Ibu Hartini Cupping Clinic in Ploso Village, Mojo District, Kediri Regency who have visited 2 to 3 times or more with the selection of sample techniques using purposive sampling. Research data were collected through observation, questionnaires, and documentation by measuring service quality indicators such as tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, as well as consumer satisfaction indicators that include meeting expectations, interest in revisiting, and availability of recommendations. Data analysis techniques used include validity tests, reliability tests, descriptive statistical analysis, normality tests, heteroscedasticity tests, correlation tests, simple regression analysis, T hypothesis tests, and coefficients of determination (R^2).

The results of this study indicate that the service quality variable (X) obtained a mean value of 63.45 which is at a score of $60.20 \leq X < 66.70$. So in the categorization of variables, service quality (X) is included in the fairly high category. While the consumer satisfaction variable (Y) obtained a mean value of 37.36 which is at a score of $35.17 \leq X < 39.55$. So in the categorization of variables, consumer satisfaction (Y) is included in the fairly high category. This study shows that service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction with a determination coefficient value on R-Square of R square of 47.3% and the remaining 52.7% is influenced by other factors not discussed in this study.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa penulis haturkan pada baginda Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa ummatnya dari zaman kebodohan menuju zaman yang terang benderang yakni ad-dinul Islam. Atas terselesaikannya penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih dengan penuh rasa hormat dan ta'dim kepada berbagai pihak yang telah membantu, Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag., selaku rektor Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Prof. Dr. H. Imam Annas Muslih, M. HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Ibu Dr. Nuril Hidayati, S.Fil.I., M.Hum., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
4. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E, MM., selaku dosen pembimbing I dan Ibu Erni Zulfa Arini, S.T, MM., selaku dosen pembimbing II yang telah sabar dan tulus dalam memberikan bimbingan, arahan, nasihat, serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Lulus Mudji Sumanto S.E., dan Ibu Yuliana Swandayani selaku kedua orang tua penulis. Orang tua yang senantiasa tirakat dan mendo'akan penulis di setiap perjuangan menyelesaikan skripsi dengan baik dan mengupayakan pendidikan untuk anaknya. Atas ridho, do'a dan dukungannya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
6. Sahabat penulis yang sangat baik di masa perkuliahan Elza Ardita Mei Armita,

Ely Permata Sari, Della Aulia Andriana, Azza Kusuma Ningrum, dan Alfin Fitriana. Sahabat yang telah banyak membantu dan membersamai proses penulis dalam penyelesaian skripsi.

7. Pemilik dan team Klinik Bekam Ibu Hartini yang telah memberi kesempatan, waktu serta tempat untuk melaksanakan penelitian ini.
8. Keluarga besar FEBI Angkatan 21 dan Prodi Ekonomi Syariah yang memberikan bantuan, dukungan, pengalaman, dan pembelajaran pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Serta teman dekat penulis Syaiful Anwar yang senantiasa memberikan inspirasi untuk terus melangkah maju kedepan, menjadi teman bertukar pikiran, tempat berkeluh kesah, dan menjadi support system penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis hanya dapat mendoakan kepada pihak yang bersangkutan agar senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Kediri, 28 Mei 2025

Syarah Vina Adelia Putri

DATAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xii
KATA PENGANTAR.....	xi
DATAR ISI.....	xiii
DATAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Penelitian Terdahulu.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Kualitas Pelayanan	18
B. Kepuasan Konsumen.....	22
C. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	27
D. Kerangka Berpikir.....	28
E. Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	30
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Definisi Operasional Variabel	31
D. Populasi dan Sampel	32
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Instrumen Penelitian.....	35
G. Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN	45
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	47
C. Analisis Data	50
BAB V PEMBAHASAN	61
A. Kualitas Pelayanan Pada Klinik Bekam Ibu Hartini di Desa Ploso, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri.....	61
B. Kepuasan Konsumen Pada Klinik Bekam Ibu Hartini di Desa Ploso, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri.....	70
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Klinik Bekam Ibu Hartini Desa Ploso, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri	74
BAB VI KESIMPULAN	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	114

DATAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Terapi Bekam di Wilayah Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri.....	4
Tabel 1. 2 Data Pengunjung Klinik Bekam Ibu Hartini Periode Tahun 2022-2024	6
Tabel 1. 3 Data Intensitas Pembelian Konsumen Klinik Bekam Ibu Hartini.....	7
Tabel 1. 4 Data Tingkat Kepuasan Konsumen Klinik Bekam Ibu Hartini.....	7
Tabel 1. 5 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Klinik Bekam Ibu Hartini	8
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 3. 2 Kategorisasi Variabel.....	40
Tabel 3. 3 Ciri-Ciri Korelasi.....	42
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	47
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Usia Responden	48
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Kunjungan Responden.....	48
Tabel 4. 4 Distribusi Jawaban Pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Pada Variabel Kepuasan Konsumen	50
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X).....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen (Y).....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	53
Tabel 4.10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	53
Tabel 4.11 Kategori Variabel Kualitas Pelayanan (X)	54
Tabel 4.12 Kategori Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	55

Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Korelasi.....	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	58
Tabel 4.17 Hasil Uji T	59
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	29
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	87
Lampiran 2 Tabulasi Data	92
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif Item Pernyataan Kuisisioner	97
Lampiran 4 Hasil Uji SPSS.....	105
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	109
Lampiran 6 Surat Balasan Penelitian	110
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian (Proses Terapi Bekam)	111
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian (Penyebaran Kuisisioner).....	112
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian & Sertifikat Klinik Bekam Ibu Hartini.....	113