

INTISARI

ANALISIS HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KLINIK KECANTIKAN PUSPITA DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh:

TIKA NURAINI

Fenomena klinik kecantikan belakangan ini banyak diminati kalangan Wanita atau pria muda di banyak daerah, khususnya di daerah bandar lampung. penampilan dan kecantikan yang menarik menjadi magnet yang berperan penting dalam kehidupan sehari-hari. untuk itu tak jarang konsumen memilih tempat klinik kecantikan dengan biaya yang cukup terjangkau dan kualitas yang cukup baik , baik kualitas produk maupun kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan konsumen pada salah satu klinik kecantikan di bandar lampung yaitu klinik kecantikan puspita. metode penelitian yang digunakan adalah *asosiatif* dengan menggunakan teknik analisis data *Statistical Program for Social Science* (SPSS). penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 50 responden konsumen klinik kecantikan puspita.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada klinik kecantikan puspita bandar lampung.

Kata kunci : harga, kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

ANALYSIS OF PRICE, PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PUSPITA BEAUTY CLINIC IN BANDAR LAMPUNG CITY

By:

TIKA NURAINI

The phenomenon of beauty clinics has recently been in great demand among young women or men in many areas, especially in the Bandar Lampung area. Attractive appearance and beauty become a magnet that plays an important role in everyday life. For this reason, it is not uncommon for consumers to choose beauty clinics with affordable costs and good quality, both product quality and service quality.

This study aims to determine the effect of price, product quality and service on customer satisfaction at one of the beauty clinics in Bandar Lampung, namely the Puspita Beauty Clinic. The research method used is associative using the Statistical Program for Social Science (SPSS) data analysis technique. This study used a sample of 50 consumers of Puspita Beauty Clinic consumers.

The results showed that the variable price, product quality and service quality had a positive effect on customer satisfaction at the Puspita beauty clinic in Bandar Lampung.

Keywords: price, product quality, service quality, customer satisfaction.