BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskriptif adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sempel dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain :

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden terdiri dari umur dan pekerjaan yang ditujukan pada konsumen yang melakukan perawatan di Klinik Kecantikan Puspita Bandar lampung.

a. Karakteristik responden berdasarkan Umur

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan Umur

Umur Responden	**Jumlah (orang)**	**Percent**
17-20	14	14.0%
21-25	69	79.0%
26-35	17	17.0%
Total	**100**	**100,0%**

Sumber : Hasil data diolah tahun 2018

Dari tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan Umur 21-25 tahun menempati tingkat tertinggi dengan jumlah responden sebanyak 69 orang atau 69.0%.

b. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (orang)	Percent
Ibu rumah Tangga	14	14.0
Karyawan	15	15.0
Mahasiswi	48	48.0
pegawai swasta	11	11.0
Pelajar	6	6.0
PNS	6	6.0
Total	**100**	**100.0**

Sumber : Hasil data diolah tahun 2018

Dari tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, konsumen yang melakukan perawatan di Klinik Kecantikan Puspita Bandar lampung didominasi oleh responden yang memiliki pekerjaan sebagai mahasiswi sebanyak 42 orang atau 48.3%.

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban tentang variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen yang disebarkan kepada 100 responden adalah sebagai berikut.

Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X1)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Produk Puspita aman dan nyaman saat digunakan	16	16.0	48	48.0	34	34.0	2	2.0	0	0
2	Produk Puspita membuat kulit menjadi lebih	24	24.0	40	40.0	31	31.0	5	5.0	0	0

	sehat.										
3	Manfaat produk sesuai dengan yang di butuhkan.	15	15.0	35	35.0	36	36.0	14	14.0	0	0
4	Kualitas produk sesuai dengan harga yang dibayar.	11	11.0	44	44.0	39	39.0	6	6.0	0	0
5	Produk Klinik kecantikan Puspita bertahan sesuai tanggal kadaluarsa.	15	15.0	47	47.0	34	34.0	4	4.0	0	0
6	Produk yang diberikan disesuaikan dengan kondisi kebutuhan kulit konsumen.	24	24.0	36	36.0	31	31.0	9	9.0	0	0
7	Produk Klinik kecantikan Puspita memiliki aroma yang khas.	18	18.0	37	37.0	34	34.0	11	11.0	0	0
8	tidak ada keluhan selama menggunakan produk Puspita.	20	20.0	41	41.0	34	34.0	5	5.0	0	0
9	Informasi yang disampaikan sesuai dengan kualitas pada produk.	18	18.0	39	39.0	35	35.0	8	8.0	0	0
10	Produk Puspita dikemas dengan baik	12	12.0	45	45.0	40	40,0	3	3.0	0	0

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Deskripsi jawaban responden untuk melihat jawaban responden berdasarkan variabel kualitas produk berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui respon terhadap variabel kualitas produk. Mengenai jawaban “sangat setuju” responden yang memperoleh hasil paling tinggi terdapat pada pernyataan 2 dengan jumlah responden 24 orang dengan item pernyataan “Produk Klinik kecantikan Puspita membuat kuliat menjadi lebih sehat”

untuk variabel “tidak setuju” responden yang memperoleh hasil paling tinggi terdapat pada pernyataan 3 dengan jumlah responden 14 orang dengan item pernyataan “manfaat produk sesuai dengan yang dibutuhkan”.

Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N(3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Klinik kecantikan Puspita memiliki teknologi (alat perawatan) yang modern.	18	18.0	44	44.0	32	32.0	6	6.0	0	0
2	Petugas berpenampilan rapi	17	17.0	39	39.0	34	34.0	10	10.0	0	0
3	Petugas memberikan informasi perawatan dengan jelas kepada konsumenya.	23	23.0	41	41.0	30	30.0	6	6.0	0	0
4	Karyawan Klinik kecantikan puspita terampil dalam memberikan pelayanan kepada konsumen	27	27.0	36	36.0	32	32.0	5	5.0	0	0
5	Dokter kecantikan di klinik kecantikan puspita memberikan pelayanan sesuai masalah konsumen	27	27.0	39	39.0	28	28.0	6	6.0	0	0
6	Karyawan klinik kecantikan puspita selalu cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan bagi konsumen	20	20.0	45	45.0	30	30.0	5	5.0	0	0
7	Karyawan klinik kecantikan puspita melakukan dan	28	28.0	36	36.0	27	27.0	9	9.0	0	0

	memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah										
8	Dokter di klinik kecantikan puspita memiliki pengetahuan tetang perawatan yang akan diberikan	20	20.0	46	46.0	29	29.0	5	5.0	0	0
9	Klinik kecantikan puspita memiliki terapis yang berpengalaman dalam bidang kecantikan.	25	25.0	46	46.0	16	16.0	13	13.0	0	0

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Deskripsi jawaban responden untuk melihat jawaban responden berdasarkan variabel kualitas pelayanan berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui respon terhadap variabel kualitas pelayanan. Mengenai jawaban "sangat setuju" responden yang memperoleh hasil paling tinggi terdapat pada pernyataan 7 dengan jumlah responden 28 orang dengan item pernyataan "Karyawan Klinik kecantikan Puspita melakukan dan memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah" untuk variabel " tidak setuju" responden yang memperoleh hasil paling tinggi terdapat pada pernyataan 9 dengan jumlah responden 13 orang dengan item pernyataan "Terapis kecantikan Puspita memiliki terapis yang berpengalaman dalam bidang kecantikan".

Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Saya merasa puas dengan produk dan perawatan yang dilakukan oleh Klinik Kecantikan Puspita	20	20.0	40	40.0	33	33.0	7	7.0	0	0

2	Saya akan terus melakukan perawatan kecantikan diklinik Kecantikan Puspita	14	14.0	40	40.0	37	37.0	9	9.0	0	0
3	Saya akan membeli dan menggunakan krim perawatan yang ditawarkan oleh Klinik Kecantikan Puspita	21	21.0	47	47.0	26	26.0	6	6.0	0	0
4	Saya akan menginformasikan kepada keluarga dan teman untuk melakukan perawatan di Klinik Kecantikan Puspita	16	16.0	39	39.0	35	35.0	10	10.0	0	0
5	Saya akan merekomendasikan kepada orang-orang untuk menggunakan krim perawatan wajah dari Klinik Kecantikan Puspita	20	20.0	37	37.0	32	32.0	11	11.0	0	0
6	Saya akan memberikan bayaran lebih apabila puas dengan perawatan yang telah dilakukan	19	19.0	45	45.0	31	31.0	5	5.0	0	0
7	Saya akan tetap membeli produk kecantikan puspita meskipun harganya lebih mahal	18	18.0	38	38.0	39	39.0	5	5.0	0	0
8	Saya akan memberikan saran tentang proses perawatan yang dilakukan agar lebih baik	22	22.0	40	40.0	34	34.0	4	4.0	0	0

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Deskripsi jawaban responden untuk melihat jawaban responden berdasarkan variabel kepuasan konsumen berdasarkan tabel 4.5 dapat

diketahui respon terhadap kepuasan konsumen . Mengenai jawaban “sangat setuju” responden yang memperoleh hasil paling tinggi terdapat pada pernyataan 8 dengan jumlah responden 22 orang dengan item pernyataan “Saya akan memberikan saran tentang proses perawatan yang dilakukan agar lebih baik” untuk variabel “ tidak setuju” responden yang memperoleh hasil paling tinggi terdapat pada pernyataan 5 dengan jumlah responden 7 orang dengan item pernyataan “Saya akan merekomendasikan kepada orang-orang untuk menggunakan krim perawatan wajah dari klinik kecantikan Puspita”.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden di uji dengan uji validitas dan uji realibilitas yang diujicobakan pada responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment.* Dengan penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS 20. Dengan kriteria pengujian validitas sebagai berikut :

Jika nilai sig < alpha (0.05) instrument valid
Jika nilai sig > alpha (0.05) instrument tidak valid.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Produk (X1)

Pernyataan	**Sig**	**Alpha**	**Kondisi**	**Kesimpulan**
Pernyataan 1	0,000	0,05	sig < alpha	Valid
Pernyataan 2	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 3	0,000	0,05	sig < alpha	Valid
Pernyataan 4	0,000	0,05	sig < alpha	Valid

Pernyataan 5	0,000	0,05	sig < alpha	Valid
Pernyataan 6	0,000	0,05	sig < alpha	Valid
Pernyataan 7	0,000	0,05	sig < alpha	Valid
Pernyataan 8	0,000	0,05	sig < alpha	Valid
Penyataan 9	0,000	0,05	sig < alpha	Valid
Pernyataan 10	0,000	0,05	sig ≤ alpha	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji validitas Kualitas Produk dengan menampilkan seluruh item pernyatan yang bersangkutan mengenai Kualitas Produk. Hasil yang didapat yaitu dimana nilai Sig < Alpha (0.05). Dengan demikian seluruh item pertanyaan pernyataan kualitas produk dinyatakan valid.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan (X2)

Pernyataan	**Sig**	**Alpha**	**Kondisi**	**Kesimpulan**
Pernyataan 1	0,000	0,05	sig < alpha	Valid
Pernyataan 2	0,000	0,05	sig < alpha	Valid
Pernyataan 3	0,000	0,05	sig < alpha	Valid
Pernyataan 4	0,000	0,05	sig < alpha	Valid
Pernyataan 5	0,008	0,05	sig < alpha	Valid
Pernyataan 6	0,008	0,05	sig < alpha	Valid
Pernyataan 7	0,000	0,05	sig < alpha	Valid
Pernyataan 8	0,000	0,05	sig < alpha	Valid
Penyataan 9	0,005	0,05	sig < alpha	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas Kualitas Pelayanan dengan menampilkan seluruh item pernyatan yang bersangkutan mengenai

Kualitas Pelayanan. Hasil yang didapat yaitu dimana nilai Sig < Alpha (0.05). Dengan demikian seluruh item pertanyaan pernyataan kualitas pelayanan dinyatakan valid.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Konsumen (Y)

Pernyataan	**Sig**	**Alpha**	**Kondisi**	**Kesimpulan**
Pernyataan 1	0,012	0,05	sig < alpha	Valid
Pernyataan 2	0,000	0,05	sig < alpha	Valid
Pernyataan 3	0,000	0,05	sig < alpha	Valid
Pernyataan 4	0,000	0,05	sig < alpha	Valid
Pernyataan 5	0,001	0,05	sig < alpha	Valid
Pernyataan 6	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 7	0,000	0,05	sig < alpha	Valid
Pernyataan 8	0,001	0,05	sig < alpha	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji validitas kepuasan konsumen dengan menampilkan seluruh item pernyatan yang bersangkutan mengenai Kepuasan konsumen . Hasil yang didapat yaitu dimana nilai Sig < Alpha (0.05). Dengan demikian seluruh item pertanyaan pernyataan kepuasan konsumen dinyatakan valid.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji realibilitas terhadap masing-masing instrumen variabel X1, variabel X2 dan instrumen variabel Y menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS 20.

Tabel 4.8 Daftar Interprestasi Koefisien

Koefisien *r*	**Realibilitas**
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang / Cukup
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono (2009)

Berdasarkan tabel 4.8 ketentuan reliable diatas, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut :

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabillitas

Variabel	**Koefisien cronbach's alpha**	**Koefisien r**	**Simpulan**
Kualitas Produk	0.872	0.8000– 1.0000	Reliabel Sangat Tinggi
Kualitas Pelayanan	0.839	0.8000– 1.0000	Reliabel Sangat Tinggi
Kepuasan Konsumen	0.788	0.6000– 0.7999	Reliabel Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.9 hasil pengujian diatas didapat nilai cronbach's alpha Kualitas Produk sebesar 0.872 dengan tingkat reliabel sangat tinggi. Untuk nilai cronbach's alpha Kualitas Pelayanan sebesar 0.839 dengan tingkat reliabel sangat tinggi. Untuk nilai cronbach's alpha Kepuasan Konsumen sebesar 0.788 dengan tingkat reliabel tinggi. Hasil olah dapat dilihat pada lampiran 6.

4.3 Uji Persyaratan Analisis Data

4.3.1 Hasil Uji Normalitas

Untuk mengetahui data normal atau mendekati normal bisa dilakukan Uji Non Parametik *One-Sampel Kolmogorov – Smirnov Test*, dirumuskan dengan hipotesis

Tabel 4.10
Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Kualitas Produk	0.108	0.05	Sig > 0.05	Normal
Kualitas Pelayanan	0.287	0.05	Sig > 0.05	Normal
Kepuasan Konsumen	0.135	0.05	Sig > 0.05	Normal

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, menunjukan bahwa Kualitas Produk (X1) One-Sample Kolmogorov Test-Smirnov dengan tingkat signifikan diperoleh 0.108 > 0.05 maka data berasal dari populasi berdistribusi normal. Nilai untuk Kualitas Pelayanan (X2) dengan tingkat signifikan diperoleh 0.287 > 0.05 maka berasal dari populasi berdistribusi normal. Nilai untuk Kepuasan Konsumen (Y) dengan tingkat signifikan diperoleh data 0.135 > 0.05 maka data berasal dari populasi berdistribusi normal

4.3.2 Hasil Uji Homogenitas

Uji homogenitas sampel adalah untuk mengetahui apakah data sampel yang di ambil dari populasi itu bervariasi homogen atau tidak. Dalam penelitian ini akan menggunakan uji test *homogeneity of variances*. Uji homogenitas pada penelitian ini penulis menggunakan program SPSS 20.

Tabel 4.11 Hasil Uji Homogenitas

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
Kualitas Produk	0.051	0.05	0.051 > 0.05	Bersifat homogeny
Kualitas Pelayanan	0.583	0.05	0.583 > 0.05	Bersifat homogeny

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.11 hasil perhitungan *test of homogeneity of variances* didapat nilai Sig 0.051 (Kualitas Produk) dan Sig 0.583 (Kualitas Pelayanan) yang menunjukan nilai > dari 0.05 yang berarti Ho diterima yang menyatakan varians semua populasi bersifat homogenitas.

4.3.3 Hasil Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Berikut hasil uji linieritas dengan menggunakan spss 20.

Tabel 4.12 Hasil Uji Linieritas

Pernyataan	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
	Sig	0,05		
Variabel Motivasi (X1)	0,806	0,05	Sig >Alpha	Linier
Variabel Sikap (X2)	0,645	0,05	Sig > Alpha	Linier

Sumber: Hasil data diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.12 pengujian linieritas dari keseluruhan uji linier didapatkan nilai sig > nilai alpha (0,05) maka Ho diterima. Maka dapat dinyatakan model regresi berbentuk linier.

4.4 Hasil Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Berdasarkan pengelolahan data dengan menggunakan SPSS 20 sebagai berikut:

Tabel 4.21`Hasil Uji Model Summary

R	R Square
0,488	0,238

Sumber: Hasilan data diolah tahun 2018

Bedasarkan tabel 4.14 pengujian model summary diperoleh nilai koefisien determinasi R Square sebesar 0,238 (23,8%) hal ini menandakan bahwa variabel keputusan konsumen (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas produk (X1), dan kualitas pelayanan (X2), dan sisanya 76,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

Tabel 4.22 Model Persamaan Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,139	2,874		5,267	,000
	Kualitas Produk	,339	,073	,452	4,653	,000
	Kualitas Pelayanan	,060	,075	,077	,796	,428

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil data diolah tahun 2018

Bedasarkan hasil perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 20. Diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

Persamaan tersebut menunjukan bahwa :

Y = 15.138+ 0.339 (X1) + 0.060 (X2)

1. Koefisien konstanta (Y)

   Variabel (Y) atau dalam hal ini adalah Kepuasan Konsumen tetap sebasar **15.138** dengan anggapan bahwa variabel lainnya konstan.

2. Koefisien Kualitas Produk (X1)

   Setiap penambahan 1 satuan variabel Kualitas Produk (X_1) maka Kepuasan Konsumen (Y) akan bertambah sebesar **0.339** satuan.

3. Koefisien Kualitas Pelayanan (X2)

   Setiap penambahan 1 satuan variabel Kualitas Pelayanan (X_2) maka Kepuasan Konsumen (Y) akan bertambah sebesar **0.060** satuan.

4.5 Hasil Pengujian Hipotesis

4.5.1 Hasil Uji t

1. **Pengaruh Kualitas Produk (X_1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Uji t Kualitas Produk

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
Kualitas Produk	0,000	0,05	0,000< 0,05	H_0 ditolak H_a diterima

Sumber: Hasil data diolah tahun 2018

Berdasarkan hasil perhitungan uji t kualitas produk diperoleh nilai sig sebesar 0,000 sedangkan alpha dengan taraf nyata 5% disimpulkan nilai sig (0,000) < Alpha (0,05), dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima sehingga dinyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Klinik kecantikan Puspita.

2. **Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Uji t Kualitas Pelayanan

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
Kualitas Produk	0,428	0,05	0,428 > 0,05	H_0 diterima H_a ditolak

Sumber: Hasil data diolah tahun 2018

Berdasarkan hasil perhitungan uji t kualitas pelayanan diperoleh nilai sig sebesar 0,428 sedangkan alpha dengan taraf nyata 5% disimpulkan nilai sig (0,428) > Alpha (0,05), dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima sehingga dinyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Kecantikan Puspita.

4.5.2 Hasil Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang antara variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependent. Pengujian regresi secara bersama-sama dilakukan untuk menguji hipotesis:

Tabel 4.17 Hasil Uji F

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kosumen	0,000	0,05	0,000 < 0,05	H_0 ditolak H_a diterima

Sumber: Hasil data diolah tahun 2018

Berdasarkan hasil perhitungan uji f kepuasan konsumen diperoleh nilai sig sebesar 0,000 sedangkan alpha dengan taraf nyata 5% jadi sig (0,000) < Alpha (0,05), dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima sehingga disimpulkan bahwa Kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen klinik kecantikan Puspita.

4.6 Pembahasan

4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Terdapat pengaruh antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik Kecantikan Puspita Bandar lampung. Artinya ada dampak yang dapat diandalkan. kualitas produk adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi prasyarat kebutuhan pelanggan atau menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya Tjiptono (2009,P.25). Berdasarkan pemaparan teori kualitas produk disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu produk dan jasa

yang melalui beberapa tahapan proses dengan memperhitungkan nilai suatu produk dan jasa tanpa adanya kekurangan sedikitpun nilai suatu produk dan jasa dan menghasilkan produk dan jasa sesuai harapan tinggi dari pelanggan. Karena kualitas yang dimiliki suatu produk menjadi acuan tiap konsumen untuk menggunakan kembali produk tersebut atau tidak. Jika kualitas suatu produk itu baik maka akan timbul kepuasan pada benak konsumen dan konsumen pun akan kembali memnggunakan produk tersebut. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Produk merupakan faktor penting yang mempengaruhi konsumen sebelum melakukan pembelian. Konsumen akan melihat seberapa banyak produk yang ditawarkan. Hasil penelitian ini juga didukung atau sejalan dengan penelitian (Sirhan Fikri,2016) yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sesuai dengan penelitian yang diteliti.

4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik Kecantikan Puspita Bandar lampung. Artinya ada dampak yang dapat diandalkan. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (F. Tjiptono dan G. Chandra,2011). Berdasarkan pemaparan teori kualitas pelayanan disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan persepsi pelanggan atas komponen pelayanan sebuah produk, dan juga merupakan penentu yang penting dalam mencapai kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa puas dibenak konsumen sehingga konsumen akan kembali menggunakan produk atau jasa jika mereka merasa puas setelah menggunakan produk atau jasa disuatu tempat. Berdasarkan hasll

pengujian hipotesis secara diperoleh Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada klinik kecantikan Puspita Bandar lampung. Artinya pelayanan di klinik kecantikan puspita tidak menjadi acuan terhadap kepuasan konsumen. konsumen akan tetap datang untuk melakukan perawatan kecantikan di klinik kecantikan puspita meskipun pelayanan yang didapat kurang baik.. Hasil penelitian ini juga didukung atau sejalan dengan penelitian (Akbar Dwi Yulianto,2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sesuai dengan penelitian yang diteliti.

4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen

Terdapat pengaruh antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik Kecantikan Puspita Bandar lampung. Ada dampak yang dapat diandalkan dalam penelitian. Hal ini menyatakan bahwa Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan untuk melakukan perawatan pada Klinik Kecantikan Puspita Bandar lampung. artinya kualitas produk dan kualitas pelayanan menjadi acuan konsumen terhapat kepuasan setelah menggunakan produk atau jasa disuatu tempat. Konsumen akan merasa puas apabila produk dan pelayanan yang didapatkan sesuai dengan keinginan konsumen. Klinik kecantikan puspita harsu mampu meningkatkan kualitas produk serta kualitas pelayan sehigga konsumen yang melakukan perawatan akan merasa puas sehingga mereka akan kembali untuk melakukan perawatan kecantikan disana. Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atu kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. (Kotler and Armstrong, 2009,p.138).