

ABSTRACT

This study reveals that there are four variables that aim to determine the effect of price, service quality and perceived facilities on consumer satisfaction at the NMW beauty clinic services in Tangerang. Respondents in this study were people who had used the NMW beauty clinic services in Tangerang. This research was conducted on 205 respondents using a quantitative approach. Analysis of the data used is multiple linear regression analysis with SPSS statistical software tools. The results of this study indicate that the price test has no significant effect on Consumer Satisfaction at the Tangerang NMW beauty clinic. Service Quality and Facilities have a significant effect on Consumer Satisfaction at the Tangerang NMW beauty clinic. Although the price has no significant effect, the results of this study have proven that the NMW Beauty Clinic does have a service quality and facilities that are indeed above average. This research can see the phenomenon that the Quality of Services and Facilities in the competition of beauty clinics in Indonesia has moved into better services.

Keywords: Price, Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction, Beauty Clinic at the NMW in Tangerang.



ABSTRAK

Penelitian ini mengungkapkan ada empat variabel yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan dan fasilitas yang dirasakan terhadap kepuasan konsumen pada layanan jasa klinik kecantikan NMW Tangerang. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat yang sudah menggunakan jasa layanan klinik kecantikan NMW Tangerang. Penelitian ini dilakukan terhadap 205 responden dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan alat bantu software statistik SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara uji Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen klinik kecantikan NMW Tangerang. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen klinik kecantikan NMW Tangerang. Walaupun Harga tidak berpengaruh signifikan namun hasil dari penelitian ini telah membuktikan bahwa memang Klinik Kecantikan NMW memiliki Kualitas Pelayanan dan Fasilitas yang memang diatas rata-rata. Penelitian ini dapat melihat fenomena bahwa memang Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dalam persaingan klinik kecantikan di Indonesia sudah bergerak menjadi pelayanan yang lebih baik lagi.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen, Klinik Kecantikan NMW Tangerang.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA