

ABSTRAK

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi S-1 Manajemen
2022

Jamilah

1202018014

(Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Klinik Kecantikan Janet Estetika Pademangan Jakarta Utara)

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra merek terhadap kepuasan konsumen. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen pada Klinik kecantikan Janet Estetika Pademangan Jakarta Utara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yang terdapat di *No-Probability Sampling* dengan menggunakan rumus *lemeshow* yang berjumlah 96 responden. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. (2) secara parsial fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (3) secara parsial harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (4) secara parsial citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (5) kualitas pelayanan, fasilitas, harga, dan citra merek secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dalam syari'at Islam pelayanan yang diberikan oleh Klinik kecantikan Janet Estetika telah menerapkan prinsip ekonomi Islam yaitu pelayanan yang diberikan baik dengan keinginan konsumen, fasilitas yang diberikan sesuai dengan kenyamanan konsumen, kesesuaian harga yang tidak dimahalkan, citra yang dibangun dengan cara baik dan melakukan transaksi dengan cara yang baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Faculty of Economics and Business

S-1 Management Study Program

2022

Jamilah

1202018014

(The Influence of Service Quality, Facilities, Price and Brand Image on Consumer Satisfaction at Janet Pademangan Aesthetic Clinic, North Jakarta)

This research was conducted with the aim of testing the effect of service quality, facilities, price and brand image on consumer satisfaction. The population of this study were all consumers at the Janet Aesthetics Clinic, Pademangan, North Jakarta. The sampling technique used in this study was *purposive sampling* in *No-Probability Sampling* using the *Lemeshow* formula wick collected 96 respondent. Methods of data collection by using a questionnaire. The data analysis method uses multiple linear regression analysis. The results showed that: (1) partially service quality had a positive and insignificant effect on customer satisfaction. (2) partially the facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction. (3) partially the price has a positive and significant effect on consumer satisfaction. (4) partially brand image has a positive and significant influence on consumer satisfaction. (5) the quality of service, facilities, prices, and brand image simultaneously have a significant effect on customer satisfaction. In Islamic law, the services provided by Clinic Beauty Janet Aesthetics have applied the principles of Islamic economics, namely the services provided are good according to the wishes of consumers, the facilities provided are in accordance with consumer comfort, the suitability of the price is not expensive, the image is built in a good way and conduct transactions in a way the good one.

Keywords: Service Quality, Facilities, Prices, and Brand Image on Consumer Satisfaction.