

ABSTRA K

**Fakultas Ekonomi
Program Studi S-1 Manajemen
2015**

Eccy Noprilta Hera
120.2012.017

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LONDON BEAUTY CENTER DI
KELAPA GADING**

77 + xvi halaman, 18 tabel, 3 gambar, 2 lampiran

Uraian Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen, jumlah responden yang digunakan sebagai sampel adalah 50 responden dan alat analisis yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik. Regresi Linear Berganda Koefisien Determinasi, dan Uji Hipotesis (uji T dan uji F). Pengambilan sampel penelitian menggunakan non probability sampling dengan teknik purposive sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada London Beauty center yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

*Economy Faculty
Study Program S-1Management
2016*

Eccy Noprilta Hera
120.2012.017

THE INFLUENCE OF QUALITY PRODUCTS AND SERVICE QUALITY WITH THEIR CUSTOMER SATISFACTION AT CLINIC LONDON BEAUTY CENTER KELAPA GADING

77 + xvi page, 18 table, 3 picture, 2 enclosure

Pieces of Abstract

The purpose of this research, to know how far the influence of quality products and service quality with their customer satisfaction, there are fifty respondent and used validity and reliability test. Test of assumption classic, double regression of linear, coefficient determination, and hypothetical test (T test and F test). The sampling method used in this study is non probability sampling with purposive technique. The results indicate that quality products and service quality influenced customer satisfaction significantly on London Beauty Center.

Key Words : Quality Products, Service Quality and Customer Satisfaction

