

ABSTRAK

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi S-1 Manajemen
2022

Dini Feby Trianty
NIM : 1202018143

Pengaruh Kualitas pelayanan, harga, promosi dan kualitas produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Gigi Dentsmile Cabang Kelapa Gading serta tinjauannya dalam sudut Pandang Islam

Uraian Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh Kualitas pelayanan, harga, promosi dan kualitas produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Gigi Dentsmile Cabang Kelapa Gading. Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan Klinik Gigi Dentsmile Cabang Kelapa Gading yang berdomisili di DKI Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling yaitu sampling ini mengambil jumlah sampel sebanyak jumlah yang telah ditentukan oleh peneliti dengan rumus Hair yaitu 105 Pelanggan Klinik Gigi Dentsmile Cabang Kelapa Gading. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode survey dengan instrumen kuesioner.

Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Pengujian secara statistik dilakukan dengan dua cara yaitu pengujian secara parsial (uji t) dan secara simultan (uji F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan (2) harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan, (3) promosi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan, (4) kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan (5) secara simultan seluruh variabel independent Kualitas pelayanan, harga, promosi dan kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan.

Dalam sudut pandang islam dalam segi Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi dan Kualitas Produk yang berkaitan pada Kepuasan Pelanggan pada Klinik Gigi Dentsmile cabang Kelapa Gading, sudah sesuai dengan etika yang dimiliki seorang tenaga pemasaran islam khususnya pelayanan tenaga medis pada klinik gigi dentsmile sudah menerapkan etika taqwa, shiddiq, al-‘adl, khidmah, tahfif, amanah, inovatif dan bermanfaat bagi seluruh umat dalam bidang kesehatan khususnya, dan juga dari segi produk tidak menjelekkan produk lain dan terus memperbaiki pelayanan yang prima.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, harga, promosi, kualitas produk dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

*Faculty of Economics and Business S-1
Management Study Program 2022*

*Dini Feby Trianty
ID : 1202018143*

The Influence of Service Quality, Price, Promotion and Product Quality on Customer Satisfaction at Dentsmile Dental Clinic, Kelapa Gading Branch and its review from an Islamic point of view

Abstract Description

This study was conducted with the aim of testing the effect of service quality, price, promotion and product quality on customer satisfaction at Dentsmile Dental Clinic, Kelapa Gading Branch. The population of this study are the customers of Dentsmile Dental Clinic, Kelapa Gading Branch who are domiciled in DKI Jakarta. The sampling technique used is random sampling, namely this sampling takes as many samples as the number that has been determined by the researcher with the Hair formula, namely 105 Customers of Dentsmile Dental Clinic, Kelapa Gading Branch. Data were collected using a survey method with a questionnaire instrument.

The data analysis method used is multiple regression analysis. Statistical testing was carried out in two ways, namely partial testing (t test) and simultaneously (F test). The results showed that: (1) service quality partially positive and significant effect on customer satisfaction (2) price partially positive and significant effect on customer satisfaction, (3) promotion partially positive and significant effect on customer satisfaction, (4) product quality partially positive and significant effect on customer satisfaction (5) simultaneously all independent variables Service quality, price, promotion and product quality have an effect and significant on customer satisfaction.

From an Islamic point of view in terms of Quality of Service, Price, Promotion and Product Quality related to Customer Satisfaction at the Dentsmile Dental Clinic, Kelapa Gading branch, it is in accordance with the ethics of an Islamic marketing staff, especially the service of medical personnel at the Dentsmile dental clinic. , shiddiq, al-'adl, khidmah, tahfif, trustworthy, innovative and beneficial for all people in the health sector in particular, and also in terms of products do not vilify other products and continue to improve excellent service.

Keywords: Quality of service, price, promotion, product quality and customer satisfaction