

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA KLINIK KECANTIKAN DI KOTA
BANDAR LAMPUNG**

ABSTRAK

Oleh

Anastasya

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada klinik kecantikan di kota Bandar Lampung. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen klinik kecantikan di kota Bandar Lampung. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus Hear et al. Rumus tersebut digunakan untuk menentukan sampel sebanyak 240 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Emphaty* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada klinik kecantikan di kota Bandar Lampung, namun pada variabel *Responsivesness* memiliki hasil yang positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada klinik kecantikan di kota Bandar Lampung. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *Tangibles*, *Reliability*, *Responsivesness*, *Assurance*, dan *Emphaty* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada klinik kecantikan di kota Bandar Lampung. Sedangkan berdasarkan pada koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,814 atau 81,4%. Hal ini menunjukkan bahwa 81,4% pengaruh yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsivesness*, *Assurance*, dan *Emphaty*) terhadap variabel terikat (Kepuasan Konsumen), sedangkan sisanya 18,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsivesness*, *Assurance*, *Emphaty* dan Kepuasan Konsumen.