

ABSTRAK

INZAGHI SANJAYA. NIM 2020110001. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Klinik Docwir Aesthetic & Slimming Kelapa Gading.

Dibawah bimbingan Bapak Drs. Dedy Wahyudi, MM.

Di era globalisasi, semua perusahaan dalam dunia bisnis menghadapi persaingan yang semakin ketat. Persaingan yang semakin ketat dan jumlah pesaing yang semakin banyak menuntut seluruh perusahaan untuk senantiasa memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berupaya untuk memenuhi harapan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan kualitas pelayanan yang lebih memuaskan dibandingkan kompetitor. Jika hal ini dapat tercapai, maka pelanggan akan merasa puas dan hal ini akan menimbulkan loyalitas pelanggan. Kondisi inilah yang menyebabkan pertumbuhan dan perkembangan di industri kecantikan. Dahulu, wanita masih menggunakan bahan – bahan tradisional seperti masker wajah dari buah – buahan untuk perawatan wajahnya. Klinik Docwir Aesthetic & Slimming adalah salah satu klinik yang berlokasi di Kelapa Gading. Klinik Docwir Aesthetic & Slimming sudah beroperasi sejak Februari 2022. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 692 pelanggan, dan sampel 90 orang yang didapat menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner skala likert yang masing-masing telah diuji coba dan memenuhi syarat validitas dan reliabilitas.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan pengujian yang digunakan yaitu uji t dan uji koefisien determinasi dengan program SPSS 29. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan kontribusi sebesar 84%, sedangkan sisanya sebesar 16% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti promosi, harga, produk, dan lain-lain.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Klinik Docwir

ABSTRACT

NZAGHI SANJAYA. NIM 2020110001. The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at Docwir Aesthetic & Slimming Clinic Kelapa Gading. Under the guidance of Mr. Drs. Dedy Wahyudi, MM.

In the era of globalization, all companies in the business world face increasingly fierce competition. The intensifying competition and the growing number of competitors demand that all companies constantly pay attention to the needs and desires of customers and strive to meet customer expectations. This can be achieved with a higher level of service quality compared to competitors. If this can be achieved, customers will feel satisfied, leading to customer loyalty. This condition is what drives growth and development in the beauty industry. In the past, women used traditional ingredients such as fruit masks for facial care. Docwir Aesthetic & Slimming Clinic is one of the clinics located in Kelapa Gading. Docwir Aesthetic & Slimming Clinic has

been operating since February 2022. The purpose of this study is to analyze the influence of service quality on customer satisfaction. The type of research in this study uses quantitative descriptive analysis. The population in this study consisted of 692 customers, with a sample of 90 people obtained using purposive sampling technique. Data collection techniques use Likert scale questionnaires, each of which has been tested and meets validity and reliability criteria. This study uses simple linear regression analysis with testing including t-test and coefficient of determination test using SPSS 29 program. The results of this study indicate that service quality has a significant effect on customer satisfaction with a contribution of 84%, while the remaining 16% is influenced by other variables not examined in this study such as promotion, price, product, and others.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Docwir Clinic