

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze the effect of service quality on customer satisfaction in Profira Beauty Clinic in Surabaya.

The data used in this study is primary data obtained from the distribution of questionnaires. Respondents of the study 100 customers that have become members in Profira beauty clinics Surabaya, the customers of the most visited beauty clinics Profira 2 times in the last 3 months and have a high school with the last non-probability sampling technique of sampling. Data processing method used is multiple linear regression models, the coefficient of determination and t-test values with the windows program SPSS 18.0.

From the results of the data processing and hypothesis testing concluded that there are variables that have a significant impact on customer satisfaction variables in the Quality of Service Profira Beauty Clinic in Surabaya. Where the value of influence service quality on customer satisfaction by 0.741. Based on the coefficient of determination of magnitude variation in service quality variables can explain the variation in the variables of customer satisfaction at 54.9%, while 45.1% are described variables or other factors beyond the models that are not observed

Keywords: Quality of Service, Customer Satisfaction

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* di Klinik Kecantikan Profira di Surabaya.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Responden dari penelitian ini adalah 100 pelanggan klinik kecantikan Profira di Surabaya yang sudah menjadi anggota yang maksimal mengunjungi klinik kecantikan Profira 2 kali dalam 3 bulan terakhir dan memiliki pendidikan terakhir SMA dengan teknik pengambilan sampel *non probability sampling*. Metode pengolahan data yang digunakan adalah model regresi linier berganda, koefisien determinasi dan uji *t-values* dengan program windows SPSS 18.0.

Dari hasil pengolahan data dan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa terdapat variabel yang memiliki dampak signifikan terhadap variabel *customer satisfaction* yakni Kualitas Layanan di Klinik Kecantikan Profira di Surabaya. Dimana besar nilai pengaruh *service quality* terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,741. Berdasarkan hasil koefisien determinasi besarnya variasi variabel kualitas layanan mampu menjelaskan variasi variabel kepuasan pelanggan sebesar 54,9%, sedangkan 45,1% dijelaskan variabel-variabel atau faktor lain di luar model yang tidak teramati

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan