Abstrak

Zunia Widya Kartika (2019), NIM 15418514 Judul penelitian ini adalah " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Klinik Kecantikan Rumah Cantik Moza Blitar" Di bawah bimbingan Pembimbing Skripsi I Bapak Drs. Budi Heryanto, M.M. dan Pembimbing Skripsi II Ibu DR. Enni Sustiyatik, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Adapun metode yang digunakan adalah metode Analis data dengan alat statistic melalui bantuan program SPSS Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pada variable bebas yaitu variable kepuasan konsumen dan variable terikat yaitu kualitas pelayanan dan harga pada Klinik Kecantikan Rumah Cantic Moza Blitar. Semua pernyataan valid, reliable dan normal. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode simple random sampling. Berdasarkan hasil penelitian analisis data statistik, pada pengujian Uji Koefisien determinasi (R2), Ujiparsial (Uji T), Uji Simultan (Uji F) dan Regresi Linier berganda, memiliki nilai R Squere 0,378 kedua variable sama sama saling berpengaruh. (Y= 6.023 + 0.381X1 + 0.440X2 + e).

Keywords :Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen