

ABSTRAK

Mutmainnah, 180211100111. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ifa Beauty Care di Graha Kamal Permai Bangkalan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ifa Beauty Care di Graha Kamal Permai Bangkalan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 44 orang atau pelanggan dari Ifa Beauty Care. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Pengambilan data yang dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala liker. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi sederhana dengan aplikasi SPSS 25. Hasil Penelitian ini berdasarkan uji t yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh dari *R Square* sebesar 0,513. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen kepuasan pelanggan sebesar 51,3% yang dipengaruhi oleh variabel independen kualitas pelayanan, sedangkan 48,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Mutmainnah, 180211100111. Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Ifa Beauty Care at Graha Kamal Permai Bangkalan.

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Ifa Beauty Care at Graha Kamal Permai Bangkalan. The samples used in this study were 44 people or customers from Ifa Beauty Care. The data collection technique in this study used purposive sampling method. Data collection was carried out using a questionnaire with a Liker scale. The analytical method used in this study is a simple regression analysis method with the SPSS 25 application. The results of this study are based on the t test which shows that service quality has a significant effect on customer satisfaction with a significant value of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination test results obtained from R Square of 0.513. This shows that the dependent variable of customer satisfaction is 51.3% which is influenced by the independent variable of service quality, while 48.7% is influenced by other variables that have not been studied in this study.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction