

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik Kecantikan Maya Aesthetic Clinic Kenayan Tulungagung” yang ditulis oleh Ayu Puspa Anggraeni, NIM. 17402153264, jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, iain Tulungagung dengan pembimbing Muhamad Aswad, MA.

Kepuasan konsumen menjadi pembahasan yang penting dalam penelitian ini karena persaingan bisnis yang semakin ketat diantara industri klinik kecantikan. Salah satu untuk menciptakan kepuasan konsumen pada klinik kecantikan ialah dengan meningkatkan strategi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan. Apabila klinik kecantikan menetapkan harga yang sesuai kualitas produk serta kualitas pelayanan yang baik, maka konsumen akan merasa puas. Dengan timbulnya rasa puas maka konsumen akan datang kembali ke klinik kecantikan tersebut.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah ada pengaruh secara signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Kecantikan Maya Aesthetic Clinic Kenayan Tulungagung?, Apakah ada pengaruh secara signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Kecantikan Maya Aesthetic Clinic Kenayan Tulungagung?, Apakah ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Kecantikan Maya Aesthetic Clinic Kenayan Tulungagung?. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiasi. Sampel yang diambil dalam penelitian ini ada sebanyak 100 responden konsumen pada Klinik Kecantikan Maya Aesthetic Clinic Kenayan Tulungagung. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Tahap selanjutnya uji analisis menggunakan uji instrumen data yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik dan uji analisis data untuk menjawab rumusan masalah yaitu dengan menggunakan Uji Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen secara parsial. Sedangkan secara simultan terdapat pengaruh antara harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil uji determinasi diketahui nilai *adjusted R square* kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel independen, yaitu harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata kunci: *harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen*.

ABSTRACT

The thesis entitled "The Influence of Price, Product Quality, and Service Quality to Customer Satisfaction at Beauty Clinic Maya Aesthetic Clinic Kenayan Tulungagung" written by Ayu Puspa Anggraeni, NIM. 17402153264, majoring in Sharia Economics, Faculty of Economics and Islamic Business, IAIN Tulungagung with mentor Muhannad Aswad, MA.

Consumer satisfaction is an important discussion in this research because business competition is getting tougher among the beauty clinic industry. One way to create customer satisfaction at beauty clinics is to improve pricing strategies, product quality and service quality. If beauty clinic set prices that are in accordance with product quality and good service quality, then consumers will feel satisfied. With the emergence of satisfaction, consumers will come back to the beauty clinic.

The formulation in this research is there any significant influence between price to customer satisfaction at Beauty Clinic Maya Aesthetic Clinic Kenayan Tulungagung?, Is there any significant influence between product quality to customer satisfaction at Beauty Clinic Maya Aesthetic Clinic Kenayan Tulungagung? Is there any significant service quality to customer satisfaction at Beauty Clinic Maya Aesthetic Clinic Kenayan Tulungagung? The method used in this study is quantitative research with the type of research used is associative research. The samples taken in this study were 100 consumer respondents of Beauty Clinic Maya Aesthetic Clinic Kenayan Tulungagung Clinic. The sampling technique used is purposive sampling. The data sources used in this study are primary data. The measurement in this study uses a Likert scale. The next stage, the result of the questionnaire were analyzed using test instrument data, that is Validity Test and Reliability Test, Classical Assumption Test and test data analysis to answer the problem formulation by using the Multiple Linear Regression Test.

The results of this study indicate that the variable price, product quality and service quality have a positive and significant impact on customer satisfaction partially. While simultaneously there is influence significantly between variable price, product quality and service quality to customer satisfaction. From the results of the determination test known the value of adjusted R square customer satisfaction is influenced by independent variables, that is price, product quality and service quality while the rest explained by other variables outside of research.

Keywords: price, product quality, service quality and customer satisfaction.