

ABSTRAKSI

Devi Permatasari, 11215758

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KLINIK NATASHA SKIN CARE “

Penulisan ilmiah , Fakultas Ekonomi,2018

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kualitas Produk, Harga pada klinik Natasha skin care

(x+68+lampiran)

Kepuasan adalah adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Suatu pelayanan di nilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh Kualitas pelayanan , kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumrn sebanyak 100 responden Klinik Natasha Skin Care ,kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan uji validitas, Uji Reliabilitas,asumsi klasik,analisis regresi berganda ,pengujian hipotesis melalui uji t, uji f, uji Korelasi (R) serta uji determinasi (R²) aplikasi SPSS 24 Digunakan untuk membantu pengujian model ini. Dari hasil penelitian diketahui bahawa secara parsialkualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen Klinik Natasha Skin Care.Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Klinik Natasha SKIN Care, Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Klinik Natasha Skin Care.Secara simultan Kualitas pelayanan, Kualitas Produk dan harga secara bersama berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen Klinik Natasha Skin Care.

Daftar Pustaka (1996-2018)