

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan klinik kecantikan *gaudentia beauty centre* Bandung periode tahun 2022 sampai dengan tahun 2023. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel laporan kepuasan pelanggan *gaudentia beauty centre* Bandung tahun 2022 - 2023.

Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik yang digunakan dalam menganalisis data adalah deskriptif dan asosiatif. Hasil analisis data dalam penelitian ini adalah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil yang diperoleh serta uji signifikansi parsial (uji-t).

Kualitas pelayanan berkontribusi untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan klinik kecantikan *gaudentia beauty centre* Bandung sebesar 51,9%, sedangkan sisanya 48,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini. Nilai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan yaitu sebesar 0,721, artinya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan “kuat”.

Kepada klinik kecantikan *gaudentia beauty centre* Bandung yang menjual produk kosmetik dalam berbagai model dan pelayanan jasa untuk memperhatikan kualitas pelayanannya karena berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan klinik kecantikan *gaudentia beauty centre* Bandung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction at the Gaudentia Beauty Center Bandung Beauty Clinic for the period 2022 to 2023. This research was conducted by taking a sample of the Gaudentia Beauty Center Bandung customer satisfaction report for the year 2022 - 2023.

This research method is a quantitative method with the techniques used in analyzing the data are descriptive and associative. The results of data analysis in this study are partially service quality has a significant positive effect on customer satisfaction with the results obtained and the partial significance test (t-test).

Service quality contributes to influencing customer satisfaction at the Gaudentia Beauty Center Bandung Beauty Clinic by 51.9%, while the remaining 48.1% is influenced by other factors not observed in this study. The value of the relationship between service quality and customer satisfaction is 0.721, meaning that the relationship between service quality and customer satisfaction is "strong".

To the Gaudentia Beauty Center Bandung Beauty Clinic, which sells cosmetic products in various models and services, to pay attention to the quality of service because it affects customer satisfaction at the Gaudentia Beauty Center Bandung Beauty Clinic.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction