

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI VIDIZ BANIAR SKINCARE CABANG ANTAPANI BANDUNG

Bisnis skincare merupakan bisnis klinik kecantikan kulit dengan memadukan terapi kedokteran dengan fasilitas seperti salon kecantikan. Baik wanita maupun pria menjadikan skincare sebagai kebutuhan dalam merawat diri sehingga banyak pelaku bisnis baru yang memanfaatkan peluang bisnis skincare tersebut dan membuat bisnis perawatan kulit ini menghadapi persaingan yang ketat, sehingga menuntut pengusaha untuk menyusun strategi dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan menawarkan harga sesuai kemampuan daya beli konsumen. Strategi ini diterapkan untuk menarik minat konsumen dan menjamin kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan, menganalisis, dan mengukur pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dan sumber data yang digunakan yaitu menggunakan data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden konsumen Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung dan data sekunder berupa studi literatur terdahulu ataupun teori-teori yang berkaitan dari variabel penelitian. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, regresi berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji hipotesis yaitu uji F dan uji t

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen secara parsial, terdapat pengaruh positif dan signifikan harga terhadap Kepuasan Konsumen secara parsial dan hasil uji F terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT VIDIZ BANJAR SKINCARE ANTAPANI BRANCH BANDUNG

The skincare business is a skin beauty clinic business that combines medical therapy with facilities such as a beauty salon. Both women and men make skincare a necessity in taking care of themselves so that many new business people are taking advantage of the skincare business opportunity and making this skincare business face tough competition, thus requiring entrepreneurs to develop strategies to provide the best service and offer prices according to capacity. buy consumers. This strategy is implemented to attract consumer interest and ensure consumer satisfaction. The aim of this research is to describe, analyze and measure the influence of Service Quality and Price on Consumer Satisfaction.

The type of research used in this research is quantitative and the data source used is primary data in the form of a questionnaire distributed to consumer respondents of Vidiz Banjar Skincare Antapani Bandung Branch and secondary data in the form of previous literature studies or theories related to the research variables. The research methods used are descriptive analysis, classical assumption test, validity test, reliability test, classical assumption test, multiple regression, correlation coefficient, coefficient of determination, and hypothesis testing, namely the F test and t test.

The research results show that there is a partial positive and significant influence of Service Quality on Consumer Satisfaction, there is a partial positive and significant influence of price on Consumer Satisfaction and the F test results show a positive and significant influence of Service Quality and Price on Consumer Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, Consumer Satisfaction.