

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Ms Glow Sumedang**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Serta bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Ms Glow Sumedang. Variabel independent dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, sedangkan variable devenden yaitu kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif serta analisis verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah hasil dari konsumen MS Glow Sumedang sebanyak 54 konsumen yang terkumpul. Sedangkan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana. Program aplikasi yang digunakan untuk melakukan pengolahan analisis data dan pengolahan data yaitu dengan menggunakan *IBM Statistical Package For Social Sciences (SPSS) version 25.00*. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada klinik MS Glow Sumedang, dengan nilai T hitung lebih besar dari T tabel dengan nilai variable kualitas pelayanan  $17,495 > 1,666$  yang artinya variable pelayanan berpengaruh pada variabel kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.**

## **The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Ms Glow Clinic Sumedang**

### **ABSTRACT**

This study aims to determine how the effect of service quality on customer satisfaction. And how does the influence of service quality on customer satisfaction at Ms Glow Clinic Sumedang. The independent variable in this study is service quality, while the dividend variable is customer satisfaction. The research method used in this research is descriptive analysis method and verification analysis. The population in this study is the result of 54 consumers of MS Glow Sumedang collected. While the analytical method used in this research is simple linear regression analysis. The application program used to perform data analysis and data processing is the IBM Statistical Package For Social Sciences ( SPSS) version 25.00. Based on the results of the partial study, it shows that the quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction at the MS Glow Sumedang clinic, with a calculated T value greater than T table with a service quality variable value of 17,495 > 1,666, which means the service variable has an effect on customer satisfaction variables.

**Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction.**