

ABSTRACT

INTENTION BEHAVIOR OF CONSUMER IN ASSESSING THE SERVICEQUALITY OF SELFCARE SERVICE PROVIDER (Case Study on the Consumer of Salon Service Industry in Bandar Lampung City)

By

GABY RODOREA AGRIPPINA

This research aims to analyze and to find out the influence of behavior intentionvariablein assessing the service quality of self care service provider against the consumer of salonservices industry in Bandar Lampung. The sampling technique in this research was purposive sampling. The samples in this research were 100 respondents by using data analysis of Simple Linear Regression. Based on the results the variable of consumer behavior intention significantly influence againstthe assessment of salon services. Suggestions in this research were the salon service should be more attention to what the consumer want and need by providingthe complete facilities and how to create a conveyent and fun atmosphere while the consumers do a self care.

Keywords: Behavior intention, Quality of Service

ABSTRAK

***BEHAVIOR INTENTION* KONSUMEN DALAM MENILAI KUALITAS PELAYANAN PENYEDIA JASA PERAWATAN DIRI**

(Studi Kasus Pada Konsumen Industri Jasa Salon di Kota Bandar Lampung)

Oleh

GABY RODOREA AGRIPPINA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh variabel *behavior intention* (niat berperilaku) dalam menilai kualitas pelayanan penyedia jasa perawatan diri pada konsumen industri jasa salon di Bandar Lampung. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden dan menggunakan analisis data Regresi Linier Sederhana. Berdasarkan hasil penelitian variabel *behavior intention* (niat berperilaku) konsumen berpengaruh signifikan terhadap penilaian pelayanan jasa salon. Saran dari penelitian ini yaitu pihak salon dapat lebih memperhatikan apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen dengan menyediakan fasilitas yang lengkap, serta memperhatikan bagaimana menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan saat konsumen melakukan perawatan.

Kata kunci: *Behavior intention*, Kualitas Pelayanan