

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SALON KECANTIKAN NAILART.INN

Oleh

ANGGINIE PUTRI ARIEZA HAKIM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Salon Kecantikan Nailart.inn. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif verifikatif dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang membeli dan menggunakan jasa Salon Kecantikan Nailart.inn. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan dengan uji regresi linear sederhana atau melalui uji t dan pengujian secara simultan dilakukan dengan menggunakan uji regresi linear berganda atau melalui uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan jasa dan kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Salon Kecantikan Nailart.inn serta kualitas pelayanan jasa dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Salon Kecantikan Nailart.inn.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Jasa, Kualitas Produk, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION OF NAILART.INN BEAUTY SALON

By

ANGGINIE PUTRI ARIEZA HAKIM

This research aims to determine the influence of service quality and product quality on customer satisfaction at Nailart.inn Beauty Salon. This type of research is quantitative research using descriptive verification research methods with ex post facto and survey approaches. The population in this research are all consumers who buy and use the services of the Nailart.inn Beauty Salon. The number of samples in this research was 96 respondents using a purposive sampling technique. Partial hypothesis testing is carried out using a simple linear regression test or through the t test and simultaneous testing is carried out using the multiple linear regression test or through the F test. The results of the research show that the variables of service quality and product quality have a positive and significant effect on salon customer satisfaction. Nailart.inn Beauty as well as service quality and product quality simultaneously influence consumer satisfaction at Nailart.inn Beauty Salon.

Keywords: Service Quality, Product Quality, and Consumer Satisfaction