

**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA KLINIK KECANTIKAN**

Studi Kasus Pada London Beauty Centre Yogyakarta

Victorin Ratih Kurniasari  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2012

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada klinik kecantikan *London Beauty Centre* Yogyakarta. Kualitas pelayanan yang diteliti meliputi bukti fisik, daya tanggap, jaminan, keandalan, dan empati. Penelitian ini akan melihat kualitas pelayanan secara *simultan* terhadap kepuasan konsumen.

Data yang diteliti dikumpulkan dengan teknik kuesioner dan wawancara pada bulan Mei 2012. Sampel diambil dengan teknik *accidental sampling* dan dianalisis dengan analisis Regresi Linier Sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada klinik kecantikan. ( $r = 0,156$ , dengan  $\text{sig.} < 0,019$ )

**ABSTRACT**  
**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER**  
**SATISFACTION IN BEAUTY CLINIC**

A Case Study at London Beauty Centre Yogyakarta

Victorin Ratih Kurniasari  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2012

The purpose of this study is to determine whether there is a significant and positive influence of service quality to customer satisfaction at London beauty clinic Beauty Centre Yogyakarta. The service quality that is investigated includes physical evidence, responsiveness, assurance, reliability, and empathy. This study aims to find out the service quality to customer satisfaction simultaneously.

The examined data were collected by questionnaire and interview techniques in May 2012. The Samples were taken by accidental sampling technique and Simple Linear Regression analysis.

The result shows that there is a significant positive influence on service quality and customer satisfaction at beauty clinic. ( $r = 0.156$ , with  $\text{sig.}0,019$ )