

## ABSTRAK

### **PENGARUH FASILITAS, TARIF DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN PERAWATAN KECANTIKAN**

Kasus pada perusahaan perawatan kecantikan Larissa  
Jln. C Simanjuntak No. 78 Yogyakarta.

Teodora Delicha Onakoto  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2009

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen (2) pengaruh tarif terhadap kepuasan konsumen. (3) pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen (4) pengaruh fasilitas, tarif dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara simultan. Penelitian ini dilakukan dengan kasus pada *member* perusahaan perawatan kecantikan Larissa. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Populasi penelitian ini adalah seluruh *member* Larissa. Sampel yang diteliti sebanyak 100 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling method ( simple random sampling)*. Uji Validitas menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dan Uji Reliabilitas menggunakan *Cornbach's Alpha*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis presentase, analisis regresi linear berganda, Uji Asumsi Klasik, Uji t, Uji F. Berdasarkan data yang diperoleh, hasil analisis data menunjukkan bahwa : (1) fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (2) tarif tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (3) pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (4) fasilitas tarif dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF FACILITIES, TARIFFS AND SERVICES ON CONSUMER SATISFACTION TOWARDS A BEAUTY CARE COMPANY**

**A case on beauty care company of Larissa at Jln. C. Simanjuntak No 78  
Yogyakarta**

Teodora Delicha Onakoto  
Sanata Dharma university  
Yogyakarta  
2009

This research aims to know (1) the influence of facilities on consumer satisfaction (2) the influence of tariffs on consumer satisfaction (3) the influence of services on consumer satisfaction (4) the influence of facilities, tariffs and services simultaneously on consumer satisfaction. This research was a case study on members of Larissa beauty care company. The samples are collected using questionnaires which were distributed on 22- 23 July 2009. The population was the entire Larissa members. Number of sample is 100 respondents. The sampling technique was nonprobability sampling method (convenience sampling). Validity tested using Pearson's product moment correlation technique, and reliability test was used Cornbach Alpha. The data analysis techniques used were percentage analysis, multiple linear regression, t test and F test. Based on analysis result of the research showed that (1) facilities did not influence consumer satisfaction (2) tariffs did not influence consumer satisfaction (3) services influence consumer satisfaction (4) facilities, tariffs and services simultaneous influenced consumer satisfaction.