

ABSTRAK

**PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN PADA KUALITAS JASA
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

Studi Kasus pada “Gracia” Skin Clinic dr. Lewie Suryaatmadja, SpKK (K)

Jl. Pandanaran I/29, Semarang

Benyamin Beny Sadewa

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2013

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif persepsi konsumen pada kualitas jasa pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Jenis penelitian penulis adalah studi kasus yang dilaksanakan di “Gracia” Skin Clinic dr. Lewie Suryaatmadja, SpKK (K) Jl. Pandanaran I/29, Semarang. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik sampling yang dipakai penulis adalah *purposive sampling*. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner. Teknik dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data di “Gracia” Skin Clinic yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam menganalisis data penulis menggunakan Regresi Linear Sederhana. Untuk mengetahui pengaruh positif digunakan Uji T. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat pengaruh positif persepsi konsumen pada kualitas jasa pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF COSTUMERS PERCEPTIONS ON THE
QUALITY OF SERVICES TOWARD LOYALTY CONSUMERS**

Case Study in “Gracia” Skin Clinic dr. Lewie Suryaatmadja, SpKK (K)

Jl. Pandanaran I/29, Semarang

Benyamin BenySadewa

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2013

The research aims to identify whether there is a positive influence consumer perceptions on the quality of services loyalty service for consumers. The type of research is case study held in “Gracia” Skin Clinic dr. Lewie Suryaatmadja, Spkk (k) Jl. Pandanaran I/29, Semarang. The sample used as many as 100 employees. The author’s sampling technique used is purposive sampling. The data collection technique used is questionnaire. Documentation techniques conducted to collect data in “Gracia” Skin Clinic related to the problem under study. The author analyzed the data used simple linier regression. To identify the positive influence used T test, the result indicated that there is a positive influence on consumers perceptions of quality of services on consumer loyalty.