

## ABSTRAK

Triyastutik, Anggun. 2019. *Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Klinik Kecantikan Alamanda*. Program Studi PVKK-Tata Rias. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Pembimbing Dr. Atiqoh, M.Pd.

*Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*

Klinik kecantikan adalah jasa perawatan kulit yang menawarkan produk dan jasa untuk melindungi, memperbaiki, dan meningkatkan tampilan kulit.. Masalah yang dihadapi klinik kecantikan Surabaya adalah persaingan yang begitu tinggi dan permintaan akan produk atau jasa yang semakin meningkat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada klinik kecantikan Alamanda di Surabaya. Populasi penelitian ini yaitu seluruh konsumen yang pernah membeli produk dan melakukan perawatan Sampel pada penelitian ini menggunakan metode non probability sampling dengan teknik purposive sampling, dengan jumlah responden 97 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dengan hasil perhitungan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan pelayanan sebesar 20,02. Diketahui bahwa jawaban responden pada variabel Kualitas Produk (X1), mendapat skor tertinggi adalah pada dimensi conformance (kesesuaian) yakni manfaat sesuai yang dibutuhkan dengan mendapatkan 30,12, sedangkan pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) mendapat skor tertinggi adalah pada dimensi responsiveness (daya tanggap) yakni sigap dalam melayani dengan presentase sebesar 4,47.

## **ABSTRACT**

Triyastutik, Anggun. 2019. *The Effect of Product Quality And Service Quality on Customer Satisfaction on Alamanda Beauty Clinic in Surabaya. PVKK- Cosmetology Study Program Faculty of Teacher Training and Education. University of PGRI Adibuana Surabaya. Dr. Atiqoh M.Pd.*

*Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction*

Beauty clinic is skin care services that offer products and services to protect, repair, and improve skin appearance. Problems faced by Alamanda beauty clinic are competition is so high and the demand for products or services is increasing.

The purpose of this study was to determine the effect of product quality and service quality to customer satisfaction in the beauty clinic Alamanda in Surabaya. The population in this study are all consumers who ever bought a product and do the treatment. Samples in this study using a non-probability sampling with purposive sampling techniques, with the number of respondents 97 respondents.

The results of this study indicate that the variable Product Quality (X1) and Service Quality (X2) has positive influence on Customer Satisfaction (Y) by the calculation of the variable quality of product and service quality variables affecting customer satisfaction of 20,02. It is known that the respondent's answer to the variable Product Quality (X1), received the highest score is the dimensional conformance the benefits as needed with a percentage of 30,12. while in the variable Satisfaction (Y) got the highest score is the dimension of responsiveness that is eager to serve with a percentage of 4,47.