

Abstract

This study aims to explain what factors can affect customer satisfaction at Bilqis Aesthetic Clinic which includes service quality, product quality and facilities. This study uses quantitative descriptive conducted at Bilqis Aesthetic Clinic from January 2019 to April 2019. The population in this study are customers who use products from Bliqis Aesthetic clinic, taken 115 customers as respondents, taken by accidental sampling which has criteria certain then the data was taken using a questionnaire.

The results of this study are Service Quality influencing Customer Satisfaction, and Product Quality influences Customer Satisfaction while Facilities also influence Customer Satisfaction. Together Service Quality, Product Quality and Facilities significantly influence Customer Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Facilities and Customer Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Bilqis Aesthetic Clinic yang meliputi kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas. Penelitian ini menggunakan dekskriptif kuantitatif yang dilakukan di Bilqis Aesthetic Clinic mulai bulan Januari 2019 s.d April 2019. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan produk dari Bilqis Aesthetic clinic, diambil 115 orang pelanggan yang dijadikan sebagai responden, diambil secara acidental sampling yang memiliki kriteria tertentu kemudian data diambil menggunakan kuesioner.

Hasil dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan sedangkan Fasilitas juga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara bersamaan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan