

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR
YANG DAPAT MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
GRIYA NONI BABY SPA SUMENEP**

Nama : Alif Raka Maulana
NIM : 192400028
Pembimbing 1 : Dra. Wara Pramesti, M.Si.
Pembimbing 2 : Muhammad Athoillah S.Si, M.Si

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Griya Noni Baby SPA Sumenep”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen setelah menerima jasa pelayanan Griya Noni Baby SPA. Metode deskriptif dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Dengan variabel penelitian yang dilakukan yaitu elemen dari Service Quality. Diantaranya Reliability (Keandalan), Assurance (Jaminan), Tangible (Nyata), Empathy (Empati), dan Responsiveness (Daya Tanggap). Dilanjutkan dengan analisis faktor, yang mana pada analisis ini dilakukan agar dapat mengetahui apakah struktur variabel yang digunakan pada penelitian ini termasuk pada faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen Griya Noni Baby SPA. Setelah dilakukan analisis terbentuklah faktor baru yaitu, Faktor 1 Jaminan (Assurance), Faktor 2 Keandalan (Reliability), Faktor 3 Bukti Fisik (Tangibles), Faktor 4 Daya Tanggap (Responsiveness), Faktor 5 Empati (Empathy), dan Faktor 6 Kepedulian (Concern).

Kata Kunci : Faktor Kepuasan Konsumen, Analisis Faktor, Griya Noni Baby SPA.

**ANALYSIS OF FACTORS THAT CAN INFLUENCE
CONSUMER SATISFACTION WITH SERVICE QUALITY
OF GRIYA NONI BABY SPA SUMENEP**

Nama : Alif Raka Maulana
NIM : 192400028
Pembimbing 1 : Dra. Wara Pramesti, M.Si.
Pembimbing 2 : Muhammad Athoillah S.Si, M.Si

ABSTRAC

This thesis is entitled "Analysis of Factors Influencing Consumer Satisfaction on Service Quality of Griya Noni Baby SPA Sumenep". The purpose of this study was to find out what factors can increase customer satisfaction after receiving Griya Noni Baby SPA services. The descriptive method was carried out using a questionnaire instrument. With the research variables carried out, namely the elements of Service Quality. Among them are Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, and Responsiveness. Followed by factor analysis, which in this analysis was carried out in order to find out whether the variable structure used in this study included factors that could influence Griya Noni Baby SPA customer satisfaction. After analysis, a new factor is formed, namely, Factor 1 Assurance, Factor 2 Reliability, Factor 3 Tangibles, Factor 4 Responsiveness, Factor 5 Empathy, and Factor 6 Concern concerns)

Keywords: *Consumer Satisfaction Factor, Analysis Factor, Griya Noni Baby SPA.*