

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Pelanggan Esther House of Beauty Mojokerto)**

ABSTRAKSI

**Oleh :
Sri Puji Rahayu**

**Dosen Pembimbing :
Dr. Siti Zuhroh, M.Si**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin banyaknya klinik- klinik kecantikan yang menawarkan berbagai macam manfaat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terutama kaum wanita. *Esther House of Beauty* adalah salah satu klinik kecantikan terbaik di Indonesia yang mengedapankan penggunaan bahan baku alami dipadukan dengan kecanggihan teknologi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan di *Esther House of Beauty* Mojokerto. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode angket terhadap 100 orang responden yang merupakan konsumen dari *Esther House of Beauty* Mojokerto dengan teknik *purposive sampling* , di mana sampel yang diambil berdasarkan kriteria yang ditentukan sendiri oleh peneliti yaitu minimal sudah pernah melakukan perawatan atau menggunakan produk *Esther House Of Beauty* minimal 2 kali dan berusia minimal 18 tahun. Dengan menggunakan perangkat lunak WarpPLS , tiga hipotesis diformulasikan dan diuji dalam pengujian hipotesis dengan t-test. Dari hasil analisis, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya valid. Dan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel promosi. Variabel-variabel independen pada penelitian ini sudah cukup baik dalam menjelaskan variabel dependennya. Saran penulis adalah agar *Esther House of Beauty* Mojokerto perlu mempertahankan hal-hal yang sudah dinilai baik oleh konsumen dan memperbaiki yang dinilai oleh konsumen masih kurang.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kepuasan Pelanggan