

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA NANISA *BEAUTY AND DENTAL CLINIC JOMBANG*

ABSTRAK

Oleh:

Adelia Indah Savitri

Dosen Pembimbing:

Nuri Purwanto, S.ST., MM

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian verifikatif, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih melalui pengumpulan data dilapangan, sifat verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *explanatory research*. Teknik analisis menggunakan analisis. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen Nanisa *Beauty and Dental Clinic* Jombang. Teknik sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Analisis data menggunakan alat bantu program SPSS versi 20 for windows. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen dari Nanisa Beauty And Dental Clinic dengan jumlah sampel sebanyak 100 Responden diambil dari pengambilan sampel menggunakan rumus dari Riduwan. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan alat bantu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1). Kualitas layanan memberikan kontribusi pada peningkatan kepuasan konsumen, kualitas layanan pada Nanisa *Beauty & Dental Clinic* mendapat tanggapan positif dari responden, sehingga semakin baik kualitas layanan maka meningkatkan kepuasan konsumen Nanisa *Beauty & Dental Clinic* Jombang, 2). Citra merek memberikan kontribusi pada kepuasan konsumen, sehingga citra merek yang positif yang dipersepsikan oleh konsumen maka akan meningkatkan kepuasan konsumen pada Nanisa *Beauty & Dental Clinic* Jombang.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepuasan Konsumen

THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE AND BRAND IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION IN NANISA BEAUTY AND DENTAL CLINIC JOMBANG

ABSTRACT

By:
Adelia Indah Savitri

Thesis Supervisor:
Nuri Purwanto, S.ST., MM

This type of research uses verification research, which aims to determine the relationship between two or more variables through data collection in the field, the nature of verification basically wants to test the truth of a hypothesis carried out through data collection in the field. The research method used in this study is explanatory research. The analysis technique uses analysis. The population of this study is consumers of Nanisa Beauty and Dental Clinic Jombang. The sample technique used is accidental sampling. Data analysis using SPSS version 20 for Windows. This study uses a quantitative approach. The population in this study were consumers of Nanisa Beauty And Dental Clinic with a sample size of 100 respondents taken from sampling using the formula from Riduwan. The sampling method used is nonprobability sampling with data collection techniques using questionnaires. The analytical method used is multiple regression analysis with SPSS tools (Statistical Product and Service Solution). The results showed that 1). Quality of service contributes to increasing customer satisfaction, service quality at Nanisa Beauty & Dental Clinic received positive response from respondents, so the better quality of service increases customer satisfaction Nanisa Beauty & Dental Clinic Jombang, 2). Brand image contributes to customer satisfaction, so that a positive brand image perceived by consumers will increase customer satisfaction at Nanisa Beauty & Dental Clinic Jombang.

Keywords: Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction