**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN**

**TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KLINIK KECANTIKAN DMD AESTHETIC CLINIC BANDUNG**

## **T E S I S**

Tesis ini telah memenuhi persyaratan karya tulis ilmiah

Yang disetujui oleh Tim Pembimbing Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Akhir

Guna memperoleh Gelar Magister Manajemen

Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit

Pascasarjana Universitas Pasundan

Oleh:

**dikes melati**

**NPM. 178020001**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**KONSENTRASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT**

**PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2021**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Klinik Kecantikan DMD Aesthetic Clinik Bandung.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya Manajemen Rumah Sakit dan bagi klinik kecantikan sejenis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta informasi yang berguna terkait dengan upaya-upaya meningkatkan kepuasan pelanggan melalui variabel-variabel yang diteliti.

Penelitian dilakukan di Klinik Kecantikan DMD Aesthetic Clinik Bandung dengan pendekatan kuantitatif, dan metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dan verifikatif. Sementara untuk analisis data dan uji hipotesis digunakan metode analisis deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Klinik Kecantikan DMD Aesthetic Clinik Bandung dengan nilai 0,897 satuan, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Klinik Kecantikan DMD Aesthetic Clinik Bandung dengan nilai 0,200 satuan, Harga dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Klinik Kecantikan DMD Aesthetic Clinik Bandung sebesar 95,7%,.

*Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*

***ABSTRACT***

*The research was purposed to get empirical evidence regarding the effect of price and service quality on customer satisfaction at the DMD Aesthetic Clinic Beauty Clinic Bandung.*

*The results are expected to contribute to the development of management science, especially Hospital Management and for similar beauty clinics. This research is expected to provide an overview and useful information related to efforts to increase customer satisfaction through the variables studied.*

*The study was conducted at the DMD Aesthetic Clinic Beauty Clinic Bandung with a quantitative approach, and the research methods used were survey and verification methods. Meanwhile, for data analysis and hypothesis testing, descriptive analysis and path analysis methods were used.*

*The results showed that the price had an effect on customer satisfaction at the Beauty Clinic DMD Aesthetic Clinic Bandung with a value of 0.897 units, the quality of service had an effect on customer satisfaction at the Beauty Clinic DMD Aesthetic Clinic Bandung with a value of 0.200 units, the price and service quality simultaneously affected customer satisfaction in Beauty Clinic DMD Aesthetic Clinic Bandung amounted to 95.7% ,.*

*Keywords: Price, Service Quality, Customer Satisfaction*