

ABSTRAK

Diazz Beauty Care merupakan klinik kecantikan yang berlokasi di jalan Air dingin 2 No. 27 Kota Pekanbaru. Klinik kecantikan Diazz Beauty Care tidak hanya untuk kaum wanita saja namun kaum pria juga dapat membeli produk atau melakukan perawatan. Berdasarkan hasil peninjauan pada Klinik Kecantikan Diaz Beauty Care Pekanbaru ditemukan permasalahan terkait ketidakpuasan konsumen yang disebabkan oleh kualitas produk yang kurang baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kondisi kualitas produk dan kepuasan pelanggan serta menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada diazz beauty care.

Metode penelitian yang digunakan yaitu adalah metode Kuantitatif atau paradigma sederhana dimana terdiri dari dua variabel, yaitu variabel kualitas, produk sebagai variabel independent/variabel bebas yang ditunjukkan dengan x dan variabel kepuasan konsumen/pelanggan sebagai variabel dependent/variabel terikat yang ditunjukkan y.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan pada Diazz Beauty Care menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif Kulit Produk terhadap kepuasan pelanggan pada Diazz Beauty Care. dilihat dari nilai korelasi masuk dalam kategori hubungan yang kuat, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan mempunyai tingkat hubungan yang kuat dan searah, dengan pengaruh antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sebesar 62,4% dan sisanya sebesar 37,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak teridentifikasi dalam variabel penelitian.

Adapun saran yaitu sebaiknya Diazz Beauty Care dapat memaksimalkan kualitas produk khususnya pada segi reliability, seperti pada pemilihan bahan bahan yang digunakan lebih baik lagi dari yang sekarang telah digunakan atau dalam pemilihan bahan untuk penyatuan bahan bahan produk yang sangat memiliki manfaat untuk kulit agar dapat menambah manfaat kepada kulit atau dapat menutri kulit dengan sempurna dan menjadi sehat kepada kulit wajah, dan hal tersebut pun akan meningkatkan kualitas produk dan berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Pemasaran

ABSTRACT

Diazz Beauty Care is a beauty clinic which is located at Jalan Air cold 2 No. 27 City of Pekanbaru. Diazz Beauty Care beauty clinic is not only for women but men can also buy products or do treatments. Based on the results of an assessment at the Diaz Beauty Care Pekanbaru Beauty Clinic, problems were found related to consumer dissatisfaction caused by poor product quality.

The purpose of this research is to determine the condition of product quality and customer satisfaction and to analyze the effect of product quality on customer satisfaction at diazz beauty care.

The research method used is the Quantitative method or simple paradigm which consists of two variables, namely the quality variable, product as the independent variable/free variable indicated by x and the consumer/customer satisfaction variable as the dependent variable/dependent variable indicated by y.

Based on the results of the research conducted by the researchers at Diazz Beauty Care, it shows that there is a positive effect of Skina Products on customer satisfaction at Diazz Beauty Care. seen from the correlation value included in the strong relationship category, it can be concluded that the relationship between product quality and customer satisfaction has a strong and unidirectional relationship, with the influence between product quality variables on customer satisfaction of 62.4% and the remaining 37.6 % is influenced by other variables that are not identified in the research variables.

The suggestion is that Diazz Beauty Care should be able to maximize product quality, especially in terms of reliability, such as choosing the ingredients used are better than what is currently being used or in selecting materials for the unification of product ingredients that are very beneficial for the skin so that they can add benefits. to the skin or can nourish the skin perfectly and be healthy for facial skin, and this will also improve product quality and affect customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Customer Satisfaction, Marketing

ABSTRAK

Diazz Beauty Care mangrupikeun klinik kageulisan anu aya di Jalan Air cold 2 No. 27 Kota Pekanbaru. Klinik kageulisan Diazz Beauty Care henteu ngan ukur pikeun awéwé tapi lalaki ogé tiasa mésér produk atanapi ngalakukeun perawatan. Dumasar kana hasil penilaian di Klinik Kecantikan Diaz Beauty Care Pekanbaru kapanggih masalah anu patali jeung sugema konsumen anu disababkeun ku kualitas produk anu goréng.

Tujuan tina ieu panalungtikan nya éta pikeun mikanyaho kaayaan kualitas produk jeung kasugemaan palanggan sarta pikeun nganalisis pangaruh kualitas produk kana kapuasan palanggan dina diazz beauty care.

Métode panalungtikan anu digunakeun nya éta métode Kuantitatif atawa paradigma basajan anu diwangun ku dua variabel, nya éta variabel kualitas, produk salaku variabel bebas/variabel bébas anu ditunjuk ku x jeung variabel kasugemaan konsumen/konsumen minangka variabel terikat/variabel terikat anu ditunjuk ku y .

Dumasar kana hasil panalungtikan anu dilakukeun ku panalungtik di Diazz Beauty Care, nunjukkeun yén aya pangaruh positif Produk Skina kana kapuasan pelanggan di Diazz Beauty Care. Nilik tina nilai korélasi anu kaasup kana katégori hubungan kuat, bisa dicindekkeun yén hubungan antara kualitas produk jeung kapuasan customer miboga hubungan anu kuat sarta unidirectional, kalawan pangaruh antara variabel kualitas produk kana kapuasan customer 62,4% jeung sésana 37,6 % dipangaruhan ku variabel-variabel séjén anu henteu diidentifikasi dina variabel panalungtikan.

Saranna, Diazz Beauty Care kudu bisa ngamaksimalkeun kualitas produk, utamana dina hal reliabilitas, saperti milih bahan anu digunakeun leuwih hade tinimbang anu ayeuna dipake atawa dina milih bahan pikeun ngahijikeun bahan produk anu kacida mangpaatna pikeun kulitna sangkan bisa nambahan mangpaat.pikeun kulit atawa bisa nyehatkeun kulit sacara sampurna sarta séhat pikeun kulit raray, sarta ieu ogé baris ngaronjatkeun kualitas produk sarta mangaruhan kapuasan customer.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kapuasan Pelanggan, Pamasara