

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Natasha Skin Care. Penelitian dilakukan di Natasha Skin Care jalan Laksda Adisucipto No. 39 Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen dan untuk mengetahui dimensi kualitas jasa mana yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen. Pengujian pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Data diperoleh dengan cara membagikan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan kepada responden yaitu konsumen Natasha Skin Care. Daftar pertanyaan dalam kuesioner digunakan untuk mengungkapkan pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen. Skala yang digunakan adalah Skala Likert.

Dari hasil analisis kualitatif diperoleh hasil bahwa mayoritas responden adalah perempuan usia antara 26 – 45 tahun. Responden yang terbanyak adalah pegawai atau karyawan. Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh hasil bahwa kualitas jasa jaminan memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen pada Natasha Skin Care.

