

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah atribut-atribut Larissa berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan atribut apa yang paling mempengaruhi seseorang dalam menggunakan jasa perawatan maupun produk-produk pendukung perawatan di Larissa *Skin Care and Hair Treatment* Yogyakarta dan sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja pusat perawatan kulit dan rambut tersebut jika dilihat dari keempat atribut yang menjadi variabel penelitian. Keempat atribut yang dimaksud yaitu pelayanan, fasilitas, harga, dan produk yang nantinya keempat atribut tersebut dijadikan sebagai variabel independen (variabel bebas), sedangkan sebagai variabel dependen (variabel tergantung) adalah kepuasan. Dengan mencari informasi yang diberikan konsumen Larissa sebagai responden, dengan demikian jawaban yang diberikan akan menjadi data sehingga perhitungan atribut apa yang paling mempengaruhi penggunaan jasa dan produk-produk di Larissa serta seberapa jauh tingkat kesenangan konsumen terhadap kinerja keempat atribut tersebut. Dengan mengetahui faktor apa yang paling mempengaruhi penggunaan jasa perawatan dan produk-produk pendukung dan seberapa jauh tingkat kesenangan konsumen terhadap kinerja keempat atribut tersebut diharapkan perusahaan (Larissa *Skin Care and Hair Treatment*) dapat memformulasikan strategi yang jitu dalam menjual produknya sehingga dapat bersaing dan akan dapat meningkatkan penjualan.

Untuk mengetahui apakah keempat atribut tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan atribut apa yang paling mempengaruhi konsumen dalam penggunaan jasa perawatan dan jasa pendukung, disini digunakan analisis regresi linier berganda, korelasi berganda dan korelasi parsial, terhadap keempat atribut yang akan menjadi variabel penelitian. Atribut yang mempunyai presentasi terbesar yang akan menjadi faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan jasa perawatan dan produk-produk pendukung perawatan.

Hasil kesimpulan yang diperoleh bahwa benar bahwa keempat atribut tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan faktor produk merupakan atribut yang paling mempengaruhi konsumen dalam menggunakan jasa dan produk-produk pendukung di Larissa *Skin Care and Hair Treatment* Yogyakarta.