

ABSTRAK

Novita Elizabeth :

Skripsi

Faktor-faktor yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih Klinik Kecantikan dr. Meilany di Pare

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih Klinik Kecantikan dr. Meilany di Pare. Penelitian ini dilatar belakangi oleh semakin banyaknya klinik kecantikan yang bermunculan. Tidak hanya di kota besar saja, tetapi di kota kecil pula. Klinik Kecantikan dr. Meilany adalah salah satu klinik kecantikan di kota Pare, yang selalu berusaha mewujudkan keinginan pelanggan dengan mengedepankan kualitas dan pelayanan yang terbaik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kuesioner terhadap 100 orang responden, yang merupakan konsumen dari Klinik Kecantikan dr. Meilany yang berumur diatas 16 tahun dengan teknik random sampling. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis faktor dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah menunjukkan terdapat lima faktor baru yaitu: faktor pelayanan dan kualitas produk, faktor harga dan pribadi, faktor kebutuhan konsumen, faktor sosial, dan faktor keunggulan pelanggan. Oleh karena itu, kesimpulan dari penelitian ini hendaknya Klinik Kecantikan dr. Meilany tetap mempertahankan kelima faktor tersebut agar konsumen tetap merasa puas

Kata Kunci : Faktor Pelayanan dan Kualitas Produk, Faktor Harga dan Pribadi, Faktor Kebutuhan Konsumen, Faktor Sosial, dan Faktor Keunggulan Pelanggan.

ABSTRACT

Novita Elizabeth :

Thesis

Factors that consumers consider in selecting dr. Meilany Beauty Clinic in Pare

This study aims to determine any factors that consumers consider in choosing dr. Meilany Beauty Clinic in Pare. This research was inspired by the increasing number of beauty clinics that have been sprung up. Not only in the big cities, but also in small towns. Dr. Meilany Beauty Clinic is one of the beauty clinic in Pare, who always strive to realize the wishes of customers by promoting quality and the best service. The method used in this research is by distributing questionnaires to 100 respondents, who are consumers of dr. Meilany Beauty Clinic aged over 16 years with random sampling techniques. Methods of data analysis used in this study is factor analysis using SPSS software. The results of this study is to show there are five new factors, namely: service and product quality factors, price and personal factors, consumer demand factors, social factors, and customer excellence factors. Therefore, the conclusion of this research is the dr. Meilany Beauty Clinic retaining these five factors to keep on maintaining costumers satisfaction.

Keywords : *service and product quality factors, price and personal factors, consumer demand factors, social factors, and customer excellence factors*