

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN PADA NATASHA SKIN CLINIC CENTER KOTA TEGAL

RETNO YULIATRI AYU HANDAYANI

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201102380@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan : bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty) terhadap intensi pembelian konsumen pada Natasha Skin Clinic Center Kota Tegal. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda pada 100 masyarakat yang melakukan pelayanan kecantikan. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan spss versi 16.

Teknik sampling yang dipakai adalah purposive sampling dan teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas dengan korelasi antar skor, uji reliabilitas dengan cronbach alpha. Uji asumsi klasik dan analisis regresi liner berganda, untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja intensitas pembelian.

Kata Kunci : Dimensi Kualitas Pelayanan, Intensi Pembelian dan Natasha Skin Clinic Center Kota Tegal.

THE INFLUENCE OF THE DIMENSIONS OF SERVICE QUALITY ON CONSUMERS PURCHASE INTENTIONS AT NATASHA SKIN CLINIC CENTER TEGAL

RETNO YULIATRI AYU HANDAYANI

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201102380@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of Dimension of Services Quality: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy on consumers purchase intention at Natasha Skin Clinic Center Tegal . The method of collecting data using questionnaire and analysis techniques use multiple linear regression to the 100 people who were in the beauty service. Analysis of the data in this study using SPSS version 16.

The sampling technique used is purposive sampling and testing techniques of data used in this study including validity test with correlation between scores, reliability test with Cronbach Alpha. Classical assumption test and multiple linear regression analysis are used to test and prove the research hypothesis. The results show that the variable tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy are positive and significant influence the performance of purchasing intention

Keyword : Dimension Services Quality, Purchasing Intention and Natasha Skin Clinic Center in Tegal