

ABSTRAK

Judul penelitian ini ialah Studi Deskriptif mengenai Kepuasan Konsumen *Skin Care* “X” di kota Bandung. Tujuan penelitian ini untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan *skin care* “X” di kota Bandung berdasarkan dimensi kualitas, yaitu *tangibility*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *empathy*. Sampel penelitian ini adalah konsumen *skin care* “X” dengan karakteristik berjenis kelamin perempuan, berusia minimal 18 tahun dan telah menggunakan jasa *skin care* “X” minimal satu kali. Penelitian ini menggunakan teori kepuasan konsumen.

Penelitian ini menggunakan alat ukur *Servqual*. Hasil penelitian ini menunjukkan 50% konsumen merasa puas terhadap kualitas pelayanan, 43,3% konsumen merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan dan 6,7% konsumen merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan. Kesimpulan penelitian ini adalah secara keseluruhan lebih banyak konsumen yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan *skin care* “X” di kota Bandung. *Skin care* “X” disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam dimensi *reliability* serta memperbaiki kualitas pelayanan dalam dimensi *tangibility* agar kepuasan konsumen *skin care* “X” dapat ditingkatkan.

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Pernyataan Orisinalitas Laporan Peneitian.....	iii
Pernyataan Publikasi Laporan Peneitian.....	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Bagan.....	xiii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Maksud Penelitian.....	7
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan Ilmiah.....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	8
1.5 Kerangka Pemiikiran.....	8
1.6 Asumsi Penelitian.....	20

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Jasa.....	21
2.1.1 Definisi Jasa.....	21
2.1.2 Kualitas Jasa.....	21
2.1.2.1 <i>Expected Service</i>	22
2.1.2.2 <i>Perceived Service</i>	27
2.1.3 Model Kualitas Jasa.....	30
2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa.....	31
2.2 Kepuasan Konsumen.....	33
2.2.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	33
2.2.2 Tingkat Kepuasan Konsumen.....	34
2.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	36
2.3 Kebutuhan.....	38
2.3.1 Definisi Teori Kebutuhan.....	38
2.3.2. Macam-Macam Kebutuhan.....	39

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian.....	41
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	42
3.2.1 Variabel Penelitian.....	42
3.2.2 Definisi Operasional.....	42
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	43

3.3.1. Karakteristik Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
3.3.2. Teknik Penarikan Sampel.....	44
3.4. Alat Ukur.....	44
3.4.1 Jenis Alat Ukur.....	44
3.4.1.1. Rancangan Alat Ukur.....	45
3.4.1.2 Rincian Alat Ukur.....	46
3.4.2 Data Penunjang.....	48
3.5. Uji Coba Alat Ukur.....	49
3.5.1. Validitas Alat Ukur.....	49
3.5.2 Reliabilitas Alat Ukur.....	50
3.6. Teknik Analisis.....	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Responden.....	53
4.1.1. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.1.2. Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	54
4.1.3. Gambaran Responden Berdasarkan Seberapa Sering Konsumen Menggunakan Jasa <i>Skin Care</i>	54
4.2. Hasil Penelitian.....	55
4.3. Hasil Tabulasi Silang antara Tingkat Kepuasan Konsumen dengan Dimensi Kualitas Jasa	56
4.4. Pembahasan.....	62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	
5.2. Saran.....	74
5.2.1. Saran Teoretis.....	75
5.2.2. Saran Praktis.....	75

DAFTAR PUSTAKA.....	76
----------------------------	-----------

DAFTAR RUJUKAN.....	77
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	44
Tabel 3.2 Skala Penilaian	47
Tabel 3.3 Rincian Alat Ukur.....	47
Tabel 3.4 Kriteria Tingkat Kepuasan Konsumen	54
Tabel 4.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.3 Gambaran Responden Berdasarkan Seberapa Sering Konsumen Menggunakan Jasa <i>Skin Care</i>	56
Tabel 4.4 Tabel Kepuasan Konsumen Secara Umum.....	57
Tabel 4.5 Keterkaitan Antara Tingkat Kepuasan Konsumen dengan Setiap Dimensinya	59
Tabel 4.6 Urutan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	65

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Bagan 3.1 Rancangan Penelitian	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Konsumen

Lampiran 2. Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 3. Data Penelitian

Lampiran 4. Pengolahan Data

Lampiran 5. Crosstabulation