

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KLINIK DOCWIR AESTHETIC & SLIMMING KELAPA GADING

Inzaghi Sanjaya<sup>1</sup>, Dedy Wahyudi<sup>2\*</sup>, Ahmad Zuhrofi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Sahid, Jakarta

Email Korespondensi: dedy4r@yahoo.com

### ABSTRAK

Di era globalisasi, semua perusahaan dalam dunia bisnis menghadapi persaingan yang semakin ketat. Persaingan yang semakin ketat dan jumlah pesaing yang semakin banyak menuntut seluruh perusahaan untuk senantiasa memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berupaya untuk memenuhi harapan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan kualitas pelayanan yang lebih memuaskan dibandingkan kompetitor. Jika hal ini dapat tercapai, maka pelanggan akan merasa puas dan hal ini akan menimbulkan loyalitas pelanggan. Kondisi inilah yang menyebabkan pertumbuhan dan perkembangan di industri kecantikan. Dahulu, wanita masih menggunakan bahan – bahan tradisional seperti masker wajah dari buah – buahan untuk perawatan wajahnya. Klinik Docwir Aesthetic & Slimming adalah salah satu klinik yang berlokasi di Kelapa Gading. Klinik Docwir Aesthetic & Slimming sudah beroperasi sejak Februari 2022. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 692 pelanggan, dan sampel 90 orang yang didapat menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner skala likert yang masing-masing telah diuji coba dan memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan pengujian yang digunakan yaitu uji t dan uji koefisien determinasi dengan program SPSS 29. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 84%, sedangkan sisanya sebesar 16% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti promosi, harga, produk, dan lain-lain.

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Klinik Docwir

### ABSTRACT

*In the era of globalization, all companies in the business world face increasingly fierce competition. The intensifying competition and the growing number of competitors demand that all companies constantly pay attention to the needs and desires of customers and strive to meet customer expectations. This can be achieved with a higher level of service quality compared to competitors. If this can be achieved, customers will feel satisfied, leading to customer loyalty. This condition is what drives growth and development in the beauty industry. In the past, women used traditional ingredients such as fruit masks for facial care. Docwir Aesthetic & Slimming Clinic is one of the clinics located in Kelapa Gading. Docwir Aesthetic & Slimming Clinic has been operating since February 2022. The purpose of this study is to analyze the influence of service quality on customer satisfaction. The type of research in this study uses quantitative descriptive analysis. The population in this study consisted of 692 customers, with a sample of 90 people obtained using purposive sampling technique. Data collection techniques use Likert scale questionnaires, each of which has been tested and meets validity and reliability criteria. This study uses simple linear regression analysis with testing including t-test and coefficient of determination test using SPSS 29 program. The results of this study indicate that service quality has a significant effect on customer satisfaction with a contribution of 84%, while the remaining 16% is influenced by other variables not examined in this study such as promotion, price, product, and others.*

**Keywords:** Customer Satisfaction, Service Quality, Docwir Clinic

## PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya zaman dan kemajuan teknologi, kebutuhan masyarakat modern pun semakin meningkat. Masyarakat tidak hanya memikirkan kebutuhan pangan, sandang dan papan, namun juga mulai memikirkan kebutuhan lain seperti penampilan dan kecantikan. Permasalahan penampilan seseorang merupakan bagian dari kehidupan manusia dan memerlukan perhatian. Hal ini berkaitan dengan fenomena yang ada bahwa sebagian besar masyarakat beranggapan bahwa seorang wanita sempurna jika memiliki wajah cantik, kulit mulus, dengan tubuh yang indah dan langsing. Keyakinan tersebut muncul akibat maraknya artikel dan foto di iklan, film, dan media yang kerap menampilkan wajah dan tubuh sempurna.

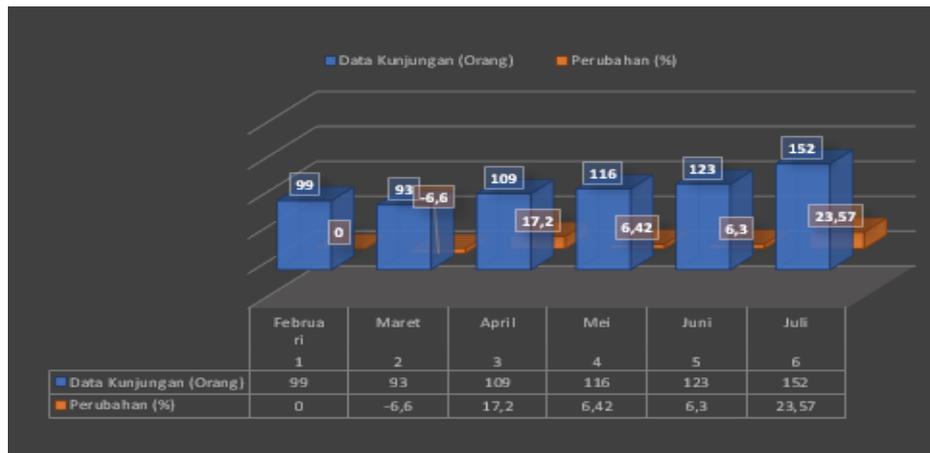
Menurut Widiati et al., (2021) usaha memiliki arti yaitu suatu unit ekonomi yang bertujuan untuk menghasilkan barang ataupun jasa untuk dijual ataupun dibeli dan dikelola oleh seseorang yang memiliki tanggung jawab dan wewenang untuk mengatur dan memimpin usaha tersebut. Di era globalisasi, semua perusahaan dalam dunia bisnis menghadapi persaingan yang semakin ketat. Persaingan yang semakin ketat dan jumlah pesaing yang semakin banyak menuntut seluruh perusahaan untuk senantiasa memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berupaya untuk memenuhi harapan pelanggan. Kunci utama perusahaan untuk bersaing adalah memberikan nilai dan kepuasan konsumen dengan layanan berkualitas. Hal ini dapat dilakukan dengan kualitas pelayanan yang lebih memuaskan dibandingkan kompetitor. Jika hal ini dapat tercapai, maka pelanggan akan merasa puas dan hal ini akan menimbulkan loyalitas pelanggan. Kondisi inilah yang menyebabkan pertumbuhan dan perkembangan di industri kecantikan. Dahulu, wanita masih menggunakan bahan – bahan tradisional seperti masker wajah dari buah– buahan untuk perawatan wajahnya.

Klinik Docwir Aesthetic & Slimming adalah salah satu klinik yang berlokasi di Kelapa Gading. Klinik Docwir Aesthetic & Slimming sudah beroperasi sejak Februari 2022. Klinik tersebut menjadi alternatif bagi masyarakat umum, khususnya wanita untuk melakukan perawatan wajah. Klinik ini menawarkan jasa pelayanan kecantikan yang lengkap dengan harga yang terjangkau. Jasa pelayanan yang disediakan berupa Botox, *Facial*, *Filler*, *Skin Booster*, DNA Salmon, Scars, *Face Peeling*, dan *Body Slimming*. Beberapa klinik kecantikan sudah menggunakan alat kesehatan yang modern yang menggunakan mesin yang dilengkapi teknologi laser canggih sebagai alternatif bagi pelanggan untuk memperoleh kecantikan. Pada kenyataannya, dibalik pesatnya perkembangan klinik kecantikan, terdapat sisi negatif yang diantaranya banyak pelanggan yang ternyata tidak cocok dengan jasa layanan kecantikan yang disediakan oleh klinik kecantikan tersebut. Klinik Docwir *Aesthetic & Slimming* dinilai cukup bagus serta menduduki peringkat pertama dengan memiliki rating tertinggi di wilayah Kelapa Gading, seperti tertera pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Peringkat Klinik Kecantikan di Kecamatan Kelapa Gading

No	Nama Klinik	Rating
1	Klinik Docwir <i>Aesthetic &amp; Slimming</i>	5.0
2	Klinik Esther <i>Aesthetic</i>	4.7
3	Klinik DR. KO	4.5
4	Klinik DR. Affandi <i>Aesthetic</i>	4.4

Sumber: Google Review, (2023)



Gambar 1 Grafik Kunjungan Pelanggan di Klinik Docwir Aesthetic & Slimming (Februari - Juli 2023)

Sumber: Klinik Docwir *Aesthetic & Slimming* (2023)

Menurut Gambar 1. Klinik Docwir *Aesthetic & Slimming* mengalami peningkatan dan penurunan kunjungan, pada Bulan Februari ke Maret mengalami penurunan kunjungan pelanggan sebesar 6,6%, Kemudian pada Bulan Maret sampai Bulan Juli mengalami kenaikan. Adapun jumlah pendapatan di Klinik Docwir *Aesthetic & Slimming* ini selama kurun waktu 6 bulan dari Bulan Februari 2023 – Juli 2023.

Pada penelitian sebelumnya, bahasan studi tentang variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan telah banyak dilakukan, tetapi terdapat perbedaan hasil yang ditunjukkan oleh penelitian terdahulu. (Ekawati & Nuryasti, 2023) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Kecantikan di Tangerang Selatan. Sedangkan penelitian (Wianti, Yuniarti & Susanto, 2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Adira Dinamika Multi Finance Kantor Cabang Petojo Utara Jakarta.

Berdasarkan dari latar belakang yang sudah disampaikan di atas, maka pada penelitian ini peneliti mengidentifikasi masalah yaitu masih terdapat Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan yang masih kurang, serta penelitian ini bertujuan untuk melakukan penelitian yang meneliti pada objek yang berbeda yang mana penelitian ini berfokus pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik Docwir *Aesthetic & Slimming* Kelapa Gading. Sehingga penelitian ini diharapkan bisa dijadikan tambahan informasi bagi para pebisnis terutama para pebisnis klinik untuk dapat mengelola faktor yang ada di dalam kendali pemasar sehingga dapat mendorong para konsumen berkunjung di klinik.

## METODE PENELITIAN

**Jenis dan sumber data.** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dimana peneliti menggunakan analisis statistik, yaitu untuk mendeskripsikan pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik Docwir *Aesthetic & Slimming* Kelapa Gading. Variabel independen dan variabel dependen penelitian ini adalah sebagai berikut: (a) variabel independen: Kualitas Pelayanan; (b) variabel dependen: Kepuasan Pelanggan. Asal data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang ada di

Klinik Docwir *Aesthetic & Slimming*, sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari bermacam sumber informasi yang sudah dipublikasikan baik di penelitian terdahulu, jurnal-jurnal ilmiah dan literatur yang berkaitan atau berhubungan dengan penelitian ini.

**Metode pengambilan sampel dan Populasi.** Metode pengumpulan data ini menggunakan metode berdasarkan komunikasi langsung antar peneliti dengan responden melalui kuesioner. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah skala likert (1,2,3,4,5). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu adalah seluruh pelanggan Klinik Docwir *Aesthetic & Slimming* selama 6 bulan di tahun 2023 sebanyak 692. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah yang berjumlah 87,37, jumlah tersebut diperoleh dengan menggunakan metode Slovin yang dibulatkan menjadi 87 responden.. Jadi, sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 87 responden.

**Instrumen Penelitian.** Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, dan sesuai dengan indikator dari variabel-variabel yang digunakan, maka instrument penelitian yang digunakan adalah sesuai dengan tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Operasional Variabel

Variabel	Dimensi
Kualitas Pelayanan	1. <i>Tangibles</i>
	2. <i>Reliability</i>
	3. <i>Responsiveness</i>
	4. <i>Assurance</i>
	5. <i>Emphaty</i>
Kepuasan Pelanggan	1. Kesesuaian Harapan
	2. Minat berkunjung kembali
	3. Kesiediaan merekomendasikan

**Teknik Pengumpulan Data.** Teknik Angket adalah teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini. Sugiyono (2015) angket yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pernyataan tertulis atau memberikan sebarang pertanyaan kepada responden untuk dapat menurut dijawab. Teknik perolehan data pada penelitian ini diperoleh dengan cara melakukan penyebaran kuesioner tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Klinik Docwir *Aesthetic & Slimming* melalui *Google Form* yang kemudian disebarkan kepada pelanggan Klinik Docwir *Aesthetic & Slimming*.

**Teknik Analisa Data.** Menurut Ghazali (2013) pada penelitian ini teknik analisis yang digunakan adalah: (1) Uji Reliabilitas yaitu suatu teknik pengujian yang dilakukan untuk mengukur suatu angket yang merupakan indikator dari konstruk atau variabel. Angket dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pernyataan bersifat stabil atau konsisten; (2) Uji Validitas yaitu suatu teknik pengujian yang dilakukan untuk mengukur valid atau sah tidaknya suatu angket. Angket dipastikan valid apabila pertanyaan yang berada pada angket bisa untuk menjelaskan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut;

Pengujian Regresi Liner Sederhana merupakan alat analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Kegunaannya untuk membuat keputusan apakah terjadi kenaikan atau penurunan variabel Y dapat dilakukan dengan melalui peningkatan variabel X atau tidak. Adapun rumus regresi linear adalah :  $Y = a + bX + \epsilon$ . Dimana Y adalah Variabel Dependen, a = Konstanta, b = Koefisien regresi, X = Variabel Independen dan  $\epsilon$  = Standard error. Korelasi Determinasi ( $R^2$ ) teknik yang digunakan untuk memprediksi dan melihat berapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Uji Hipotesis adalah untuk melihat apakah ada atau tidaknya pengaruh dari variabel independent terhadap variabel dependen,

dimana meliputi uji t dan uji f. Uji F untuk dapat mengetahui apakah variabel X atau independen secara keseluruhan atau simultan berpengaruh terhadap variabel Y atau dependent dan Uji t untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh satu variabel X atau independen terhadap variabel Y atau dependen.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

**Uji Validitas.** Menurut Janna dan Herianto (2021) uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu indikator yang dinyatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  namun jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka indikator tersebut dinyatakan tidak valid atau tidak bisa digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini tingkat toleransi atau standart error yang diterapkan adalah sebesar 5% atau 0,05. Uji validitas dihitung menggunakan *Statistic Package for Social Science (SPSS)*.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Sig	Keterangan
X1	0,870	0,207	0,001	Valid
X2	0,885	0,207	0,001	Valid
X3	0,821	0,207	0,001	Valid
X4	0,678	0,207	0,001	Valid
X5	0,845	0,207	0,001	Valid
X6	0,838	0,207	0,001	Valid
X7	0,879	0,207	0,001	Valid
X8	0,861	0,207	0,001	Valid
X9	0,865	0,207	0,001	Valid
X10	0,844	0,207	0,001	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 29, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas terhadap variabel kualitas pelayanan (X), nilai  $r_{hitung}$  pada seluruh item pernyataan kuesioner lebih besar ( $>$ ) dari nilai  $r_{tabel} = 0,207$  dan signifikansi dibawah 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa signifikansi dengan taraf 0,05 pada seluruh item pernyataan kuesioner variabel kualitas pelayanan (X) adalah valid. Nilai  $r_{hitung}$  tertinggi terdapat pada item pernyataan X2 yaitu sebesar 0,885 sedangkan nilai  $r_{hitung}$  terendah terdapat pada item pernyataan X4 yaitu 0,678.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Sig	Keterangan
Y1	0,861	0,207	0,001	Valid
Y2	0,891	0,207	0,001	Valid
Y3	0,894	0,207	0,001	Valid
Y4	0,867	0,207	0,001	Valid
Y5	0,914	0,207	0,001	Valid
Y6	0,878	0,207	0,001	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 29, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y), nilai  $r_{hitung}$  pada seluruh item pernyataan kuesioner lebih besar ( $>$ ) dari nilai  $r_{tabel} = 0,207$  dan signifikansi di bawah 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa signifikansi dengan taraf 0,05 pada seluruh item pernyataan kuesioner variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah valid. Nilai  $r_{hitung}$  tertinggi terdapat pada item pernyataan kuesioner Y5 sebesar 0,914 sedangkan nilai  $r_{hitung}$  terendah pada item pernyataan kuesioner Y1 yaitu sebesar 0,861.

**Uji Reliabilitas.** Menurut Ghozali (2019) menyatakan bahwa uji realibilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui ketetapan suatu instrument didalam mengukur gejala yang sama walaupun dalam waktu yang berbeda. Pengujian reliabilitas menggunakan metode Alpha Cronbach's. Dengan ketentuan: Jika nilai alpha cronbanch  $> 0,60$ , berarti realibel, Jika nilai alpha cronbanch  $< 0,60$ , berarti tidak realibel.

Tabel 5 Hasil Uji Realiabilitas untuk Setiap Variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	R hitung	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,953	0,60	Realibel
Kepuasan pelanggan (Y)	0,944	0,60	Realibel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 29, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 5 nilai cronbach's alpha pada variabel kualitas pelayanan (X) yaitu sebesar 0,953 dan variabel kepuasan pelanggan (Y) yaitu sebesar 0,944. Nilai Cronbach's alpha dari seluruh variabel lebih dari nilai rhitung = 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut realibel.

**Analisis Regresi Linear Sederhana.** Analisis ini dilakukan untuk dapat menguji bagaimana kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Klinik Docwir *Aesthetic & Slimming* Kelapa Gading dengan menggunakan persamaan regresi. Hasil linear sederhana terdapat pada tabel di bawah ini:

Tabel 6. Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.403	.183		2.204	.030
	Rata-rata X	.899	.041	.917	21.880	<.001

a. Dependent Variable: Rata - rata Y

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 29, 2024

Berdasarkan pada tabel 6 terdapat hasil analisis uji regresi linear sederhana dari penelitian ini, maka dengan begitu didapatkan persamaan dari regresi linear sederhana yaitu  $Y = 0,403 + 0,899X$ . Dari adanya persamaan regresi linear sederhana tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Koefisien konstanta bernilai positif yaitu sebesar 0,403 yang artinya jika tidak terdapat kualitas pelayanan (X) maka kepuasan pelanggan (Y) akan tetap sebesar 0,403.
- Koefisien regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 0,899 yang artinya apabila kualitas pelayanan (X) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,899.

**Hasil Uji Hipotesis.** Uji hipotesis digunakan untuk mengukur hubungan antara dua variabel atau lebih dan untuk menunjukkan apakah terdapat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Penelitian ini menggunakan Uji T untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasa.

Tabel 6. Uji Hipotesis

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.403	.183		2.204	.030
	Rata-rata X	.899	.041	.917	21.880	<,001

a. Dependent Variable: Rata - rata Y

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 29, 2024

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 0,001 yang berarti  $< 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Klinik Docwir *Aesthetic & Slimming*.

**Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).** Uji koefisien determinasi dilakukan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut ini adalah hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini:

Tabel 7. Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.917 <sup>a</sup>	.840	.839	.27678

a. Predictors: (Constant), Rata-rata X

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 29, 2024

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,840. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa persentase pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 84%, sedangkan sisanya sebesar 16% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan serta hasil dari penelitian pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Docwir *Aesthetic & Slimming*, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Menurut tanggapan responden kualitas pelayanan dikategorikan sangat baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,35, hal ini menunjukkan bahwa pihak di Klinik Docwir *Aesthetic & Slimming* mampu memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan keinginan para pelanggan. Adapun rata-rata indikator tertinggi pada variabel kualitas pelayanan sebesar 4,53 terdapat pada dimensi *assurance*, sedangkan rata-rata indikator terendah terdapat di dalam dimensi *reliability* sebesar 4,16.
- Menurut tanggapan responden kepuasan pelanggan dikategorikan sangat puas dengan

nilai rata-rata sebesar 4,40, sehingga dapat disimpulkan bahwa pihak Klinik Docwir *Aesthetic & Slimming* mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga para pelanggan merasa puas. Adapun rata-rata indikator tertinggi pada variabel kepuasan pelanggan sebesar 4,46 terdapat pada kesesuaian harapan, sedangkan rata-rata indikator terendah terdapat pada dimensi minat berkunjung kembali sebesar 4,31.

- Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 84% dan sisanya 16% merupakan variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini, seperti harga, lokasi, promosi dan lain-lain.

Berdasarkan pada kesimpulan penelitian, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- Pihak Klinik Docwir *Aesthetic & Slimming* harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya dari segi produk, tetapi dari segi *reliability* karyawan Klinik Docwir *Aesthetic & Slimming*, para karyawan harus memiliki rasa tanggung jawab terhadap waktu, dimana jika pelanggan sudah menentukan jadwal praktek dengan karyawan Klinik Docwir *Aesthetic & Slimming*, maka harus tepat waktu, dengan begitu kepuasan pelanggan juga akan meningkat.
- Pihak Klinik Docwir *Aesthetic & Slimming* selain harus mempertimbangkan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan, pengelola juga harus memperhatikan akses ke lahan parkir agar mampu meningkatkan minat berkunjung kembali, jika lokasi nyaman minat berkunjung kembali ke Klinik Docwir *Aesthetic & Slimming* dan para pelanggan akan dengan senang hati merekomendasikan Klinik Docwir *Aesthetic & Slimming* ke rekan, kerabat dan keluarga.
- Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan variabel lainnya seperti promosi, harga dan kualitas produk serta dengan metode penelitian dan periode penelitian yang berbeda yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga hasilnya lebih akurat dan mempunyai cakupan yang lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ekawati, A., & Nuryasti N. (2023). Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Di Tangerang Selatan. Universitas Pembangunan Jaya. <https://jurnalistiqomah.org/index.php/jimea/article/view/124>.
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (5<sup>th</sup> ed)*. Universitas Diponegoro.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS. <https://doi.org/10.31219/osf.io/v9j52>
- Kotler, P., & Keller, K. (2019). *Marketing Management*. Pearson UK.
- Kotler, P., & Keller, K. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Saripudin, A., Oktriawan, W., & Kurniasih, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 2(01), 48–57. <https://doi.org/10.52593/mtq.02.1.03>
- Sasongko, S. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran) Sambodo. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung:

ALFABETA.

- Veronica, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Salondewidi Kota Jambi). *STIE Muhammadiyah Jambi*, 5(1), 55–69.
- Waluyo, & Lethimen, C. (2020). Good Governance Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan. *Public Policy; Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*, 1(2) 275-287.
- Wianti, W., Yuniarti, P., & Susanto, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Adira Dinamika Multi Finance Kantor Cabang Petojo Utara Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 75-80.
- Widiati, E., Levyda, L., & Ratnasari, K. (2021). Optimalisasi Media Sosial Instagram Dalam Aktivitas Bisnis Bagi Umkm Di Bangka Belitung. *Jurnal Industri Kreatif Dan Kewirausahaan*, 4(2), 84–90.