

ABSTRAK

Ratih Mega Susanti. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Produk Skincare Cantika Pada Klinik Kecantikan Cantika Kota Metro). Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) H. Suryadi, S.E, M.M. Pembimbing (II) Nina Lelawati, S.E., M.M.

Persaingan antar pasar industri perawatan pribadi dan kosmetik semakin kompetitif. Hal ini terbukti dengan banyaknya jenis kosmetika beredar baik produksi dalam negeri maupun produksi luar negeri. Membanjirnya produk kosmetika di pasaran mempengaruhi sikap seseorang terhadap keputusan pembelian dan pemakaian barang. Pembelian suatu produk bukan lagi untuk memenuhi kebutuhan, melainkan karena keinginan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian. Dalam metode ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi yang ada dalam penelitian ini adalah pelanggan yang langganan atau pernah membeli produk ke klinik kecantikan cantika. Pada penelitian ini menggunakan nonprobability sampling dengan menggunakan metode purposive sampling, Adapun jumlah sampel yang memenuhi syarat pada penelitian ini adalah sebanyak 64 sampel. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah menggunakan wawancara dan kuesioner. analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas, uji homogenitas dan Analisis regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25.0. Kualitas Pelayanan dan kepuasan pelanggan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada Klinik Kecantikan Cantika Kota Metro. Sedangkan Citra Merek tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada Klinik Kecantikan Cantika Kota Metro

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, dan Keputusan Pembelian