

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ELSYE SALON

Veronika Pesi Dunga  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi secara simultan terhadap kualiiitas pelayanan Elsyee Salon, 2) pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Elsyee Salon, 3) pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Elsyee Salon, 4) pengaruh lokasi secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Elsyee Salon. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat Sumba Timur. Data diperoleh dengan penyebaran kuesioner melalui google form kepada 96 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis linear berganda, dan uji hipotesis dengan menggunakan *Software SPSS Statistics 25.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Elsyee Salon, 2) kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Elsyee Salon, 3) fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Elsyee Salon, 4) lokasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Elsyee Salon.

Kata kunci: kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi, dan kepuasan pelanggan.

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES, AND LOCATION ON  
ELSYE SALON CUSTOMER SATISFACTION**

Veronika Pesi Dunga  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2023

This study aims to determine: 1) the effect of service quality, facilities, and location simultaneously on Elsy Salon service quality, 2) the effect of service quality partially on Elsy Salon customer satisfaction, 3) the partial effect of facilities on Elsy Salon customer satisfaction, 4) the effect of location partially on customer satisfaction Elsy Salon. The sampling technique used nonprobability sampling. The population of this study were all East Sumba people. Data were obtained by distributing questionnaires via google form to 96 respondents. Data analysis techniques used in this study were descriptive analysis, classical assumption test, multiple linear analysis, and hypothesis testing using SPSS Statistics 25.0 software. The results of the study show that 1) service quality, facilities, and location simultaneously influence Elsy Salon customer satisfaction, 2) service quality partially influences Elsy Salon customer satisfaction, 3) facilities partially affect Elsy Salon customer satisfaction, 4) location partially influence Elsy Salon customer satisfaction.

*Keywords: service, facilities, location, and customer statiisfaction*