

## ABSTRAK

**WARDHANA CANTIKA PUTRI**, Tahun 2025 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Feryal Clinic Aesthetic and Dental Care* di Kota Makassar, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Abdul Muttalib dan Pembimbing II Andi Risfan Rizaldi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada *Feryal Clinic Aesthetic and Dental Care* di Kota Makassar.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan *Feryal Clinic Aesthetic and Dental Care*. Dengan menggunakan rumus simple random dalam menentukan jumlah sampel, maka ditentukan sampel sebanyak 55 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validasi, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji parsial, uji simultan, dan uji koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS IBM *Statistics 25*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *Feryal Clinic Aesthetic and Dental Care* di Kota Makassar. Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah 78,1%, yang berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 78,1% terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci** : *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.*