

ABSTRAK

**Penelitian ini berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan
Pembelian Produk Kecantikan
(Studi Kasus Pada Pelanggan Carol Salon di Kota Kupang)**

Kualitas layanan adalah suatu bentuk produk yang terdiri dari kegiatan, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Keputusan pembelian merupakan serangkaian proses yang berawal dari konsumen mengenal masalahnya, mencari informasi tentang produk atau merk tertentu dan mengevaluasi produk atau merk tersebut seberapa baik masing-masing alternatif tersebut dapat memecahkan masalahnya, yang kemudian serangkaian proses tersebut mengarah kepada keputusan pembelian. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian produk kecantikan pada pelanggan Carol Salon di Kota Kupang dan Penelitian ini dilakukan pada Carol Salon di Kota Kupang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian produk kecantikan pada pelanggan Carol Salon di Kota Kupang. Teknik analisis data yang di gunakan penelitian ini adalah analisis korelasi. Korelasi adalah studi yang membahas tentang derajat hubungan antara dua variabel atau lebih. Besarnya tingkat keeratan hubungan antara dua variabel atau lebih dapat di ketahui dengan mencari besarnya angka korelasi yang biasa di sebut dengan teknik korelasi lugas atau korelasi sederhana. Tetapi dalam hal atau memperhitungkan variabel koefisien korelasi. Untuk mempelajari hubungan antara satu variabel atau bebas dengan variabel terikat tanpa memperdulikan kemungkinan adanya pengaruh ataupun kaitan dengan variabel variabel lain. Dalam analisis korelasi yang di cari adalah koefisien korelasi yaitu angka yang menyatakan derajat hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) atau untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis ini maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan

sebagai berikut: Kualitas Layanan (X) berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian(Y) pada Carol Salon di Kota Kupang.

Kata Kunci : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian