ABSTRAK

Khorriati Indri, 2026 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Niat Berkunjung Kembali Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai *Variable* Moderasi Pada Klinik Kecantikan Afifa Skincare Center Ngawi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Program Studi Manajemen. Universitas PGRI Madiun

Perkembangan industri klinik kecantikan di Indonesia terus mengalami peningkatan seiring dengan semakin tingginya kesadaran masyarakat terhadap perawatan kulit dan penampilan (Krismajayanti et al., 2024). Dengan judul. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu kuesioner yang disebar kepada responden. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 187 responden. Penelitian ini menggunakan SPSS. Hasilnya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali. Kepuasan konsumen mampu memoderasi fasilitas terhadap niat berkunjung kembali. Kepuasan konsumen tidak mampu memoderasi kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung kembali..

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, , Fasilitas, Kepuasan Pelanggan , Niat

Berkunjung Kembali.

ABSTRACT

Khorriati Indri, 2026. *The Effect of Service Quality and Facilities on Repurchase Intention with Consumer Satisfaction as a Moderating Variable at Afifa Skincare Center Clinic in Ngawi*. Faculty of Economics and Business. Management Study Program. Universitas PGRI Madiun.

the development of the beauty clinic industry in Indonesia continues to increase along with rising public awareness of skin care and appearance (Krismajayanti et al., 2024). This study uses primary data obtained through questionnaires distributed to respondents. The sample size in this study is 187 respondents. This study utilizes SPSS for data analysis. The results indicate that service quality has a significant effect on repurchase intention. Facilities have a significant effect on repurchase intention. Consumer satisfaction is able to moderate the effect of facilities on repurchase intention. However, consumer satisfaction is unable to moderate the effect of service quality on repurchase intention.

Keywords: Service Quality, Facilities, Consumer Satisfaction, Repurchase Intention.