

## ABSTRAK

Salah satu hal penting yang menjadi kebutuhan setiap orang adalah perawatan kulit. Perawatan kulit dianggap sebagai pelayanan yang fokus pada usaha mempercantik penampilan. Tiap individu baik pria dan wanita pasti ingin memiliki kulit yang cantik dan sehat sehingga pihaknya melakukan berbagai upaya untuk mencapai apa yang diinginkan tersebut. Selain pada kualitas layanan yang diinginkan konsumen, salah satu faktor yang tidak ketinggalan untuk ikut berperan penting dalam memberikan kepuasan kepada konsumen yaitu lokasi.

Populasi yang digunakan adalah pelanggan Natasha *Skin care* yang berjumlah tidak terbatas. Sampel yang diambil 100 responden. Jenis data yang digunakan data primer. Metode pengumpulan datanya kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, dengan sebelumnya diuji dengan uji instrumen dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di *Skin Care* Natasha cabang Candi Baru Semarang. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di *Skin Care* Natasha cabang Candi Baru Semarang.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi , Kepuasan Konsumen**