

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Larissa Aesthetic Center Kota Kediri

Dosen Pembimbing : Miftahul Munir, SE., MM
Aprilia Dian Evasari, SE., MM
Nama Mahasiswa : Savira Aprilia Putri Oetomo
NPM : 16.13021.0313

Abstraksi

Pengaruh kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan kepuasan pelanggan dengan indikator perasaan puas, selalu membeli produk, akan merekomendasikan kepada orang lain dan terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk sangat penting untuk mengetahui seberapa besar pengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Larissa Aesthetic Center Kota Kediri. Dengan mengetahui hubungan tersebut, pemimpin Larissa Aesthetic Center Kota Kediri dapat memperkirakan bagaimana respon konsumen maupun pelanggan pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang akan diberikan sehingga menghasilkan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu *sampling insidental*. Sedangkan sampel yang diambil adalah konsumen dan pelanggan dari Larissa Aesthetic Center Kota Kediri. Data diperoleh melalui kuesioner atau angket, wawancara dan observasi. Dari hasil analisis yang telah dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan. Hal tersebut diketahui dari hasil analisis korelasi sebagai nilai *R Square* 0,609 berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau " R^2 ", yaitu $0,781 \times 0,781 = 0,609$. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 60,9%.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.