

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN

TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA

BEAUTY CARE dr. A AESTHETIC CENTRE DI KOTA MEDAN

MARETHA ANNESYA HUTAURUK

1601020019

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen. Pada penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh dari riset lapangan dengan objek penelitian pelanggan yang sedang menggunakan jasa Beauty Care dr. A Aesthetic Centre di Kota Medan dan data sekunder yang dapat mendukung penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan metode survey melalui kuesioner yang disebar kepada 100 responden Beauty Care dr. A Aesthetic Centre di Kota Medan. Untuk mengolah dan menganalisis data, penulis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Konsumen dengan nilai F hitung $188,464 > F$ tabel 3,09. Secara parsial variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai t hitung $3,178 > t$ tabel 1,984. Begitu juga dengan variabel Kepuasan Konsumen yang memiliki pengaruh signifikan dengan nilai t hitung $8,144 > t$ tabel 1,984.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS KONSUME PADA
BEAUTY CARE dr. A AESTHETIC CENTRE DI KOTA MEDAN
MARETHA ANNESYA HUTAURUK**

1601020019

This research has intention to know and analyze the effect of service quality and customer satisfaction towards customer loyalty. This study used primary data obtained from field research with Beauty Care dr. A Aesthetic Centre customers and secondary data that can support the research. Data collection techniques using survey methods through questionnaires distributed to 100 respondents Beauty Care dr. A Aesthetic Centre users in Medan. To process and analyze data, the author using multiple linear regression analyst with the help of SPSS program 22.

The result showed that service quality and customer satisfaction simultaneously have a significant influence on customer loyalty with the value of F arithmetic $188,464 > F$ table 3,09. Partially service quality variable has a significant influence with the value of t arithmetic $3,178 > t$ table 1,984. Also with variable Product Quality that has significant influence with the value of t arithmetic $8,144 > t$ table 1,984

***Keywords:* Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty**