

ABSTRAK

HENI RESITA SARI. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan pada Klinik Wijaya Patinum *Skin Care* di Kota Cilegon.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (tangibility, reliability, responsiveness, empathy, assurance) terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan.

Metode pengumpulan data dari penelitian ini menggunakan teknik survey. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 100 responden yang merupakan pelanggan Klinik Wijaya Platinum *Skin Care* di Kota Cilegon dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Untuk menganalisis uji validitas, reliabilitas, dan uji *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan aplikasi SPSS 21 dan program AMOS versi 21.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi berbagai faktor kritical yang perlu diperhatikan dalam mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, sehingga dapat menerapkan strategi yang tepat untuk semakin meningkatkan terhadap kepuasan pelanggan dan akan membentuk loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

HENI RESITA SARI. Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in Shaping Customer Loyalty in Patinum Wijaya Skin Care Clinic in Cilegon.

This study aims to determine the effect of service quality (tangibility, reliability, responsiveness, empathy, assurance) on customer satisfaction in establishing customer loyalty.

The method of collecting data from this study using survey techniques. Deployment questionnaire was conducted to 100 respondents who are customers Wijaya Platinum Skin Care Clinic in Cilegon using purposive sampling technique. To analyze the validity, reliability, and test Structural Equation Modeling (SEM) by using SPSS 21 and AMOS version 21.

The results showed that the variables of service quality and significant positive effect on the variable customer satisfaction, service quality variable positive and significant impact on customer loyalty and customer satisfaction variable positive and significant impact on customer loyalty. This study is expected to identify a variety of critical factors to consider in knowing the factors that influence customer satisfaction and customer loyalty, so it can apply the right strategy for getting meningkaykan to customer satisfaction and will establish customer loyalty.

Keyword : Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty