

ABSTRAK

Agustina Fajarini, **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Beauty Inc.** (Di bimbing oleh Endang Ruswanti)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Beauty Inc yang telah melakukan perawatan kecantikan. Sampel sebanyak 205 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis faktor, alpha cronbach dan analisis *Structural Equation Model* (SEM).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepercayaan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan variabel mediasi kepuasan pelanggan memediasi penuh dalam hubungannya kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dan dalam hubungannya kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang positif bagi semua pihak, terutama bagi pihak Beauty Inc. Penelitian ini mempunyai keterbatasan yang pertama penelitian ini dilakukan di Klinik Kecantikan Beauty Inc yang berada di Jakarta Barat sedangkan Beauty Inc ini mempunyai cabang yang berada di Gading Serpong. Jumlah responden yang diteliti oleh peneliti juga masih sedikit karena jumlah pelanggan Beauty Inc dalam setahun cukup banyak. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas pelanggan dan Kepuasan Pelanggan. Perusahaan harus tetap memperhatikan harapan pelanggan atas pelayanan yang diberikan agar pelanggan tetap percaya terhadap perusahaan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

Agustina Fajarini, ***Impact of service quality on trust and customer loyalty mediated customer satisfaction Clinic Beauty Inc.*** (Supervised by Endang Ruswanti).

This study aims to determine the effect of service quality on trust and customer loyalty mediated customer satisfaction. The population in this study is all customers Beauty Inc who have made beauty treatments. A sample of 205 respondents using purposive sampling technique. Data analysis methods used are factor analysis, cronbach alpha and structural equation modeling (SEM).

These results show this service quality has influence on trust, service quality has influence on customer satisfaction, trust has influence on customer satisfaction, customer satisfaction has influence on customer loyalty, service qualiy has not influence on customer loyalty, trus has not influence on customer loyalty, and customer satisfaction variables full mediate in relation to service quality on customer loyalty and in relation to trust on customer loyalty.

This research is expected to contribute positively to all parties, especially for the Beauty Inc. this study has a limitation of the first study was conducted in a beauty clinic Beauty Inc located in West Jakarta while Beauty Inc has a branch located in Gading Serpong. The number of respondents surveyed by the researchers are still slightly because the number of customers Beauty Inc in a year enough much. The variables used in this study only service quality, trust, customer loyalty, and customer satisfaction. Companies must consider customer expectations for the services provided so that customers continue to believe the company.

Keywords: service quality, trust, customer loyalty, and customer satisfaction.