

ABSTRAK

Jasa spa belakangan ini berkembang pesat seiring dengan dinamika kehidupan yang semakin padat, dan perkembangan trend pasar *back to nature*. Usaha-usaha jasa yang bergerak dibidang ini berlomba-lomba menciptakan strategi untuk mendapatkan dan mempertahankan pelanggan sebanyak-banyaknya. Semakin banyak perusahaan yang menyadari bahwa memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan langkah yang sangat efektif untuk mempertahankan pelanggan. Dengan memberikan pelayanan berkualitas tinggi, diharapkan pelanggan akan merasa puas, dan akan membuat mereka menjadi loyal terhadap perusahaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berpengaruh pada loyalitas dari pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa spa. Objek penelitian yang dipilih adalah Javana Spa, Salah satu perusahaan jasa spa yang berada dibawah naungan PT. Sarana Prima Budaya Raga.

Pengukuran dilakukan dengan melakukan survey, melalui penyebaran kuisisioner kepada 50 responden yang merupakan pelanggan Javana Spa. Kuisisioner berisi pengukuran tentang kualitas jasa, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dimensi-dimensi dalam kualitas jasa memang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil juga memperlihatkan bahwa kualitas jasa berpengaruh kepada kepuasan pelanggan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan menjadi mediator antara kualitas jasa dengan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : kualitas jasa, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan