

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh timbulnya fenomena dimana banyaknya pesaing di salon kecantikan, pelanggan sangat sulit untuk dijaga loyalitasnya. Mengingat banyak pelanggan yang lebih teliti, lebih menuntut, lebih pintar untuk memilih produk atau apapun jasa kualitas terbaik dan harga termurah, serta sangat sulit untuk dipuaskan keinginannya oleh perusahaan. Berdasarkan hal tersebut permasalahan dalam penelitian ini adalah menurunnya jumlah pengunjung pada bulan juni sampai september pada tahun 2015 di Salon Maymay. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan salon maymay dan jumlah sampel yang ditentukan adalah 100 responden dengan menggunakan metode *non probabilitas dan sampel accidental*. *Regresi Linear Berganda* yang dijalankan dengan perangkat lunak SPSS versi 21 digunakan untuk menganalisis data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini dibuktikan dari dimana dari hasil regresi linier berganda dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 0,128 atau 12,8% dan signifikan positif karena  $<0.05$  terhadap loyalitas pelanggan dan dari hasil regresi linear berganda dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh sebesar 0,149 atau 14,9% dan signifikan positif karena  $<0.05$  terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan salon maymay.

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

## **ABSTRACT**

*This research in the background backs by the emergence of the phenomenon whereby many competitors in a beauty parlor , subscribers is quite difficult for maintain loyalty .Bearing numerous customers in greater detail , more demanding , smarter to choose products or any services the best quality and price cheapest , and it is very difficult to slaked his by the company .Based on it problems in this research was the decreasing the number of visitors in june until september in 2015 in salon maymay .This study attempts to ascertain whether there are influence the quality of services and customer satisfaction in improving customer loyalty .*

*This study attempts to ascertain whether there are influence between quality service and customer satisfaction in improving customer loyalty .The study is done at customers salon maymay and the sample of the prescribed is 100 respondents by using the method non probability and sample accidental .Linear regression multiple executed by software spss version 21 used to analyze data .*

*This research result indicates that the quality of service and customer satisfaction have had a positive impact and significant impact on customer loyalty.This is proven from where from the regesi linear multiple a conclusion can be drawn that the variable the quality of services having influence of 0,128 or as much as 12.8 % and significant positive because it & lt; 0.05 to customer loyalty and from the regesi linear multiple a conclusion can be drawn that the variable customer satisfaction having influence of 0,149 or 14.9 % and significant positive because it & lt; 0.05 to customer loyalty.Hence, test results of this research stated that is the simultaneously between variables the quality of services and satisfaction of customer customer loyalty maymay salon.*

*Keywords: the quality of service , customer satisfaction and customer loyalty .*