

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of price perception, and quality of service to customer satisfaction and its impact on customer loyalty Mayang Salon in Jakarta. The sample used in this study amounted to 232 respondents taken with purposive sampling technique. Data analysis in this study using Structural Equation Modeling (SEM) is done with the help of SEM program from SPSS AMOS. The results showed that, each independent variable namely price perception, and service quality had a positive and significant effect on satisfaction and its implications for customer loyalty Mayang Salon Jakarta.

Keywords: *Perception of price and quality of service, customer satisfaction and Customer loyalty.*



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan Mayang Salon di Jakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 232 responden yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data pada penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dilakukan dengan bantuan program SEM dari SPSS AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, masing-masing variabel independen yaitu persepsi harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan implikasinya terhadap loyalitas pelanggan Mayang Salon Jakarta.

Kata kunci : Persepsi harga dan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

