

ABSTRAK

Elmiyah Holifatus Sahra. 2024. Kepuasan Konsumen Memediasi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di Sonae Beauty Studio). Universitas PGRI Madiun. Program Sarjana S1. Pembimbing (1) Dr. Apriyanti, SE., MM (2) Hendra Setiawan, SE., MM.

Pelaku bisnis pada saat sekarang ini lebih kreatif ketika memberikan pelayanan kepada konsumennya, hal tersebut bertujuan memberikan rasa puas kepada konsumen dan dapat memiliki daya saing yang kuat dipasaran. Disini kualitas pelayanan diberikan secara maksimal tentunya akan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas seorang konsumen. Tujuan penelitian ini untuk memberikan bukti empiris pengaruh kepercayaan melalui kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen Salon Sonae Beauty Studio yang berjumlah 385 orang. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Analisa data menggunakan regresi linier, uji t, uji F dan koefisien determinasi.

Berdasarkan dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Z) di Salon Sonae Beauty Studio. (2) Variabel Kepercayaan (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan konsumen (Z) di Sonae Beauty Studio. (3) Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan (Y) pada Salon Sonae Beauty Studio. (4) Variabel Kepercayaan (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada Salon Sonae Beauty Studio. (5) Variabel Kepuasan Konsumen (Z) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada Salon Sonae Beauty Studio. (6) Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Konsumen (Z) pada Salon Sonae Beauty Studio. (7) Variabel Kepercayaan (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) melalui kepuasan konsumen (Z) pada Salon Sonae Beauty Studio.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The Consumer Satisfaction Mediates Service Quality and Trust towards Customer Loyalty (Case Study at Sonae Beauty Studio).

Business actors today are more creative when providing services to their consumers. The purpose was to provide satisfaction to consumers and had strong competitiveness in the market. Here the quality of service provided to the maximum affected the satisfaction and loyalty of a consumer. The aim of this study was to provide empirical evidence of the influence of trust through consumer satisfaction towards customer loyalty.

In this study, the population was 385 Sonae Beauty Studio consumers. Data collection techniques through questionnaires. Data analysis using linear regression, t-test, F-test and coefficient of determination.

Based on the research results, it can be concluded as follows: (1) The Service Quality variable (X1) has a positive and significant influence towards consumer satisfaction (Z) at Sonae Beauty Studio, (2) The Trust variable (X2) has a positive and significant influence towards consumer satisfaction (Z) at Sonae Beauty Studio, (3) The Service Quality variable (X1) has a positive and significant influence towards Customer Loyalty (Y) at Sonae Beauty Studio, (4) The Trust variable (X2) has a positive and significant influence towards Customer Loyalty (Y) at Sonae Beauty Studio Salon, (5) The Consumer Satisfaction variable (Z) has a positive and significant influence towards Customer Loyalty (Y) at Sonae Beauty Studio, (6) The Service Quality variable (X1) has a positive and significant influence towards Customer Loyalty (Y) through Consumer Satisfaction (Z) at Sonae Beauty Studio, (7) The Trust variable (X2) has a positive and significant influence towards customer loyalty (Y) through consumer satisfaction (Z) at Sonae Beauty Studio.

Keywords: Consumer Satisfaction, Service Quality, Trust, Customer Loyalty.