

ABSTRAK

ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN Studi Kasus: Pada Pelanggan Flaurent Salon di Yogyakarta

Kameliya
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2009

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) seberapa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang meliputi aspek *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*, 2) seberapa tinggi tingkat loyalitas pelanggan, 3) adakah hubungan antara tingkat kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan. Jenis penelitian ini adalah studi kasus pada Flaurent Salon Yogyakarta.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah: 1) untuk menganalisis seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan digunakan rumus Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP), 2) untuk menganalisis seberapa besar tingkat loyalitas pelanggan digunakan skala interval, 3) untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara tingkat kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan digunakan korelasi berganda. Untuk mengetahui hubungannya secara simultan digunakan uji F, dan untuk mengetahui hubungannya secara parsial digunakan uji t.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa: 1) dari kelima atribut kualitas pelayanan yang meliputi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* diperoleh bahwa sebagian besar pelanggan Flaurent Salon Yogyakarta merasa puas terhadap kualitas pelayan Flaurent Salon 2) diketahui bahwa sebagian besar pelanggan sangat loyal terhadap Flaurent Salon, 3) secara simultan maupun parsial kepuasan konsumen tentang kualitas pelayanan jasa salon yang meliputi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* memiliki hubungan yang kuat dengan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN THE RANK OF SERVICE QUALITY SATISFACTION AND CUSTOMER'S LOYALTY

A Case Study on the Customers of Flarent Salon in Yogyakarta

Kameliya

Sanata Dharma University Yogyakarta

2009

This research aimed to know: 1) the customers' satisfaction towards the service quality which covers reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness aspect, 2) the customers' loyalty, 3) if there is relationship between customers' satisfaction and customers' loyalty. This is a case study in Flarent Salon Yogyakarta.

The data gathering technique used was conducting interview, documentation, and questionnaire. The analysis techniques used were: 1) Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) to analyze the rate of customers' satisfaction, 2) Interval scale to analyze the rate of customers' loyalty, 3) double correlation to know if there is a relationship between customers' satisfaction and customers' loyalty. In order to know its relationship simultaneously, F test was used, while to know its relationship partially, t test was used.

The result of this research were: 1) among the five service quality attributes which cover reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness, it was found that most of the customers of Flarent Salon Yogyakarta were satisfied, 2) it was found that most of the customers of Flarent Salon Yogyakarta were loyal 3) simultaneously and partially, the customers' satisfaction towards the service quality which covers reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness had strong relationship with the customers' loyalty.