

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH ATRIBUT PRODUK JASA PERAWATAN KECANTIKAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Sanata Dharma Kampus I Mrican Yogyakarta

**Yuni Mardiyani
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2010**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan (X1), kebersihan (X2), keramahan pelayanan (X3), harga (X4) dan fasilitas pendukung pelayanan (X5) berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan (Y).

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Data dikumpulkan dengan teknik kuesioner. Sampel sebanyak 60 mahasiswa Universitas Sanata Dharma Kampus I Mrican Yogyakarta. Adapun variabel penelitiannya adalah kualitas pelayanan (X₁), kebersihan (X₂), keramahan pelayanan (X₃), harga (X₄), fasilitas pendukung pelayanan dan loyalitas pelanggan (Y). Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji F dan uji t.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan (X1), kebersihan (X2), keramahan pelayanan (X3), harga (X4) dan fasilitas pendukung pelayanan (X5) berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan (Y), hal ini ditunjukkan dari nilai $F_{hitung} (15,433) > F_{tabel} (2,37)$. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 58,8% mempunyai arti kualitas pelayanan (X1), kebersihan (X2), keramahan pelayanan (X3), harga (X4) dan fasilitas pendukung pelayanan (X5) mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 58,8%, sedangkan 41,2% loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel lain.

ABSTRACT
ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRODUCT ATTRIBUTES
BEAUTY TREATMENT SERVICES TO CUSTOMER LOYALTY
Case study: Larisa Skin Care & Hair Treatment

Yuni Mardiyani
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2010

This research purpos of to determine whether the quality of service, cleanliness, friendliness services, price and service support facilities, influence customer loyalty.

This research is a case study. Nonprobability sampling was employed. Data were collected by using questionnaires. The sample of 60 students at the University Campus 1 Mrican Sanata Dharma Yogyakarta. Data analysis technique in this research, was multiple linier regression

Results show that the quality of service, cleanliness, friendliness services, price, and service support facilities, simultaneously influence customer loyalty.