

ABSTRAK

**ANALISI FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS
PELANGGAN WANITA PADA KLINIK KECANTIKAN
Studi Kasus pada Pelanggan Wanita Larissa *Skin Care & Hair Treatment*
Yogyakarta**

**TRISNA SUNDARI
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2010**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah harga, penggolongan dan keragaman produk/jasa, pelayanan, lokasi, desain tempat dan promosi secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan wanita pada klinik kecantikan Larissa *Skin Care & Hair Treatment* Yogyakarta.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Larissa *Skin Care & Hair Treatment* Yogyakarta. Jumlah sampel sebanyak 100 responden yang merupakan pelanggan wanita Larissa *Skin Care & Hair Treatment* Yogyakarta. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda dan Uji F untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh harga, penggolongan dan keragaman produk/jasa, pelayanan, lokasi, desain tempat dan promosi secara simultan terhadap loyalitas pelanggan wanita.

Dari hasil analisis data menunjukkan bahwa harga, penggolongan dan keragaman produk/jasa, lokasi, pelayanan, lokasi, desain tempat dan promosi secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan wanita.

ABSTRACT

**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE WOMAN CUSTOMER'S
AT BEAUTY CLINIC**

**The Case Study of Woman Customer in Larissa Skin Care & Hair
Treatment Yogyakarta**

**TRISNA SUNDARI
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2010**

The research objective was to determine whether cost, classifying and varying product/service, attendance, location, place desain and promotion simultaneously affecting the woman customers loyalty at beauty clinic Larissa Skin Care & Hair Treatment Yogyakarta.

The research type was a case study. The data collection technique applied was questioners and documentation. The population in the research was the whole customers of Larissa Skin Care & Hair Treatment Yogyakarta. The sample was amount 100 respondents which all are the Larissa Skin Care & Hair Treatment Yogyakarta customers. The data analysis technique implemented was multiple linier regression, F-test was done to determine whether there cost, classifying and varying product/service, attendance, location, place desain and promotion simultaneously affect the woman customer loyalty.

From the data anlysis, there were evidence that cots, classifying and varying procut/service, attendance, location, place desain and promotion simultaneously affect the woman customer loyalty