

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Studi Pada Pelanggan Toko Kosmetik Aman Pekalongan

Melania Desanti Rahayu
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2018

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yang membeli kosmetik di Toko Aman Pekalongan. Jenis penelitian ini adalah penelitian metode kuantitatif. Pada Penelitian ini, pengambilan data menggunakan kuesioner dan menggunakan teknik *purposive sampling*. Untuk menentukan sample, penelitian ini menggunakan sample sebanyak 100 orang yaitu konsumen yang membeli kosmetik di Toko Aman Pekalongan yang pernah (minimal 3 kali) membeli kosmetik. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Teknik pengujian dalam penelitian ini yaitu pengujian validitas dan reliabilitas, sedangkan teknik analisis statistik menggunakan uji asumsi klasik, uji F, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif pada loyalitas pelanggan yang membeli kosmetik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMERS
SATISFACTION TOWARDS CUSTOMER LOYALTY**

Study at Customers of Aman Cosmetic Shop Pekalongan

Melania Desanti Rahayu
Sanata Dharma University
Yogyakarta, 2018

The aims of this study is to determine the influence of service quality and customer satisfaction towards the loyalty of customers who buy cosmetics on Aman Shop Pekalongan. This type of research is quantitative method research. This study used questionnaires as data collecting instrument. To determine the sample, this study used purposive sampling technique resulting in a sample of 100 responden. The criteria of the sample was consumers who have ever bought cosmetics at least 3 times. This study uses multiple regression analysis. Testing technique in this study was the validity and reliability test, while the technique statistical analysis uses the classical assumption test, F test, t test, and coefficient determination. The results showed that quality of service and customers satisfaction had a positive influence on the loyalty of customers who bought cosmetics.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty