

ABSTRAK**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi
Kasus Pada Pelanggan Toko Sanggul Maria, Yogyakarta)**

Amanda Huf Titit
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta 2021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yang membeli rambut palsu di Toko Sanggul Maria Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang minimal 2 kali membeli produk rambut palsu. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dan pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Metode analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda yang dianalisis menggunakan program SPSS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen secara bersama berpengaruh terhadap loyalitas konsumen yang membeli rambut palsu.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY
AND CUSTOMERS SATISFACTION
TOWARDS CUSTOMER LOYALTY** Study at
Customers of Maria Sanggul Shop Yogyakarta

The aims of this study is to determine the influence of service quality and customer satisfaction towards the loyalty of customers who buy wig on Sanggul Maria shop Yogyakarta. The population in this research are consumers who bought wig at least 2 time. There are 100 respondents in this research and the sampling technique is purposive sampling. The method of analysis in this study is multiple linear regression by using SPSS program. The result showed that service quality and customers satisfaction simultaneously have significant effect on the loyalty of customers who bought wig.

Keywords: Services Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

