

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP MINAT KUNJUNG ULANG JASA SALON DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Studi Kasus pada Salon Nova Yogyakarta

Martinus Ragatantra Udayana  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjung ulang, (2) pengaruh harga terhadap minat kunjung ulang, (3) pengaruh *word of mouth* terhadap minat kunjung ulang, (4) pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjung ulang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi, (5) pengaruh harga terhadap minat kunjung ulang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi, (6) pengaruh *word of mouth* terhadap minat kunjung ulang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi. Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung Salon Nova di Daerah Istimewa Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dengan responden yang didapat sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh penyebaran kuesioner. Analisis data menggunakan *Partial Least Square* dan menggunakan *SmartPLS 4*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap minat kunjung ulang, (2) Harga berpengaruh terhadap minat kunjung ulang, (3) *Word of mouth* tidak berpengaruh terhadap minat kunjung ulang, (4) Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap minat kunjung ulang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi, (5) Harga tidak berpengaruh terhadap minat kunjung ulang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi, (6) *Word of mouth* tidak berpengaruh terhadap minat kunjung ulang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, *Word of Mouth*, Minat Kunjung Ulang, Kepuasan Konsumen

**ABSTRACT**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND WORD OF MOUTH ON INTEREST TO RETURN VISIT SALON SERVICES WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE***

*Study at Nova Salon, Yogyakarta*

Martinus Ragatantra Udayana  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2023

*This study aims to determine: (1) the effect of service quality on revisit interest, (2) the effect of price on revisit interest, (3) the effect of word of mouth on revisit interest, (4) the effect of service quality on revisit interest with customer satisfaction as a mediating variable, (5) the effect of price on revisit interest with customer satisfaction as a mediating variable, (6) the effect of word of mouth on revisit interest with customer satisfaction as a mediating variable. The population in this study were visitors to Salon Nova in the Special Region of Yogyakarta. The sampling technique used purposive sampling, with 100 respondents obtained. The data collection technique in this study was obtained by distributing questionnaires. Data analysis using Partial Least Square and using SmartPLS 4. The results of this study indicate that: (1) Service quality has no effect on revisit interest, (2) Price affects revisit interest, (3) Word of mouth has no effect on revisit interest, (4) Service quality has no effect on revisit interest with customer satisfaction as a mediating variable, (5) Price has no effect on revisit interest with customer satisfaction as a mediating variable, (6) Word of mouth has no effect on revisit interest with customer satisfaction as a mediating variable.*

*Keywords: Service Quality, Price, Word of Mouth, Intention to Revisit, Customer Satisfaction*

