

PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

(Studi Kasus Pada Konsumen Biya Salon Muslimah)

Seftian Nugraha

10090311223

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana upaya Biya salon muslimah dalam memberikan kualitas jasa, dan bagaimana pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen

Metode penelitian yang digunakan adalah verivikatif dan jenis riset korelasi. Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara kepada pengelola Biya salon muslimah dan observasi penulis. Serta dengan penyebaran kuisisioner kepada konsumen Biya salon muslimah yang dijadikan responden secara *purposive sampling* dengan jumlah 100 responden. untuk menguji pengaruh antara Kualitas jasa Biya salon muslimah dengan Loyalitas konsumen digunakan uji korelasi pearson dan analisa regresi.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas jasa yang dilakukan oleh Biya salon muslimah tergolong sangat kuat, artinya kualitas jasa yang dilakukan oleh Biya salon muslimah secara signifikan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci : kualitas jasa, loyalitas konsumen

EFFECT OF SERVICE QUALITY CUSTOMER LOYALTY

(A Case Study On Consumer Biya Salon Muslimah)

Seftian Nugraha

10090311223

Abstrac

The purpose of this study was to determine how the efforts Biya Muslim salon in providing quality services, and how the influence of service quality on customer loyalty

The method used is Verivikatif and types of research correlation. Primary data were collected through interviews to managers Biya salon and observation Muslim writers. As well as the distribution of questionnaires to consumers Biya salon Muslim respondents who used purposive sampling with 100 respondents. to examine the effect between service quality Biya Muslim salon with customer loyalty used Pearson correlation test and regression analysis.

From the results of this study indicate that the implementation of the quality of the services performed by Biya Muslim salon classified as very strong, meaning that the quality of services performed by Muslim salon Biya significantly positive effect on customer loyalty.

Keyword : service quality, customer loyalty