

ABSTRAKSI

DUHITA NOVIANI PURNOMO SARI. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Survey pada Pelanggan Larissa Aesthetic Center Jl. C. Simanjuntak No. 78 Yogyakarta. (Dibimbing oleh SURPIKO HAPSORO DARPITO, SE, MSi dan WIDHY TRI ASTUTI, SE, MSi.).

Potensi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, belum dianggap maksimal oleh perusahaan karena adanya beberapa masalah dalam perkembangannya. Permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan adalah kualitas pelayanan ada pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Dengan adanya masalah tersebut, dan untuk menghadapi persaingan maka perlu dirumuskan strategi yang tepat untuk Larissa Aesthetic Center Jl. C. Simanjuntak No. 78 Yogyakarta.

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Penelitian dilakukan pada Pelanggan Larissa Aesthetic Center yang berlokasi di Jl. C. Simanjuntak No. 78 Yogyakarta. Pengambilan data dilakukan mulai bulan September hingga bulan November 2011. Data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data primer. Metode pengolahan dan analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif.

Hasil analisis jalur diketahui bahwa pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,279 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,050 atau signifikan dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,155 dengan nilai Zhitung sebesar 3,356 yang lebih besar dari 1,96 atau signifikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Larissa Aesthetic Center Yogyakarta.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.