

## ABSTRAKSI

Via Aulia Sari, Nomor Mahasiswa 152160143, Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul penelitian “Pengaruh *Service Quality* dan *Price* terhadap *Customer Satisfaction* serta *Customer Loyalty*” (Studi pada Pelanggan Flaurent Salon Yogyakarta), 2020. Dosen Pembimbing Sigit Haryono dan Sadeli.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* dan *Price* terhadap *Customer Satisfaction* serta *Customer Loyalty*. Ukuran sampel pada penelitian ini 69 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan *Systematic Random Sampling* untuk populasi tak terbatas. Teknik analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial yang menggunakan metode statistik Structural Equation Modelling menggunakan SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa *Service Quality* (X1) berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (Z) dengan t-hitung sebesar  $4.236 > t\text{-tabel}$  sebesar 1.65, *Price* (X2) berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (Z) dengan t-hitung sebesar  $5.052 > t\text{-tabel}$  sebesar 1.65, *Service Quality* (X1) berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* (Y) dengan t-hitung sebesar  $2.078 > t\text{-tabel}$  sebesar 1.65, *Price* (X2) berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* (Y) dengan t-hitung sebesar  $1.658 > t\text{-tabel}$  sebesar 1.65, *Customer Satisfaction* (Z) berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* (Y) dengan t-hitung sebesar  $2.781 > t\text{-tabel}$  sebesar 1.65,

Berdasarkan hasil penelitian, saran untuk pihak Flaurent Salon Yogyakarta adalah memperhatikan *Service Quality* guna meningkatkan *Customer Satisfaction* yang mendorong *Customer Loyalty*. Cara yang dapat dilakukan oleh Flaurent Salon adalah dengan meningkatkan pengetahuan karyawan sesuai bidangnya, kemampuan Flaurent Salon dalam mempercantik pelanggan, perhatian individual kepada pelanggan, kemampuan Flaurent Salon dalam memahami kesulitan pelanggan. Flaurent Salon Yogyakarta juga perlu memperhatikan *Price* guna meningkatkan *Customer Satisfaction* yang mendorong *Customer Loyalty*. Cara yang dapat dilakukan oleh Flaurent Salon adalah dengan meningkatkan keterjangkauan harga, menjaga supaya harga relative stabil, kompetitif dibandingkan salon lain dan sesuai dengan kualitas pelayanan jika dibandingkan dengan salon lainnya. Flaurent Salon Yogyakarta juga dapat meningkatkan pengalaman yang memuaskan pelanggan, kepuasan pelanggan jika membandingkan Flaurent Salon dengan salon lainnya serta membuat pelanggan merasa bahwa jasa yang diberikan Flaurent Salon melebihi jasa perawatan kecantikan lainnya.

Kata Kunci: *Service Quality*, *Price*, *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty*.