

## ABSTRAK

Ni Luh Anggita Ratri, Nomor Induk Mahasiswa 152200126, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Penelitian ini berjudul “Pengaruh *Service Quality* dan *Location* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* sebagai Variabel Intervening Pada Natasha Skin Clinic Centre di Yogyakarta”. Dosen pembimbing pada penelitian ini adalah Susanta.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* dan *Location* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* sebagai Variabel Intervening. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang pernah melakukan perawatan kecantikan di Natasha Skin Clinic Centre lebih dari dua kali. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Metode pengumpulan data dengan Google Form. Analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif yang menggunakan perangkat lunak *SmartPLS 4.0*, metode analisis data yang digunakan yaitu SEM PLS.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Service Quality* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (Y), variabel *Location* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (Y), variabel *Service Quality* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* (Z), variabel *Location* (X2) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* (Z), variabel *Customer Satisfaction* (Y) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* (Z), variabel *Service Quality* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* (Z) melalui *Customer Satisfaction* (Y), dan variabel *Location* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* (Z) melalui *Customer Satisfaction* (Y).

Saran untuk Natasha Skin Clinic Centre adalah terus mempertahankan *Service Quality* dan *Customer Satisfaction*. Mempertahankan *Service Quality* dapat dengan melakukan peningkatan pelatihan karyawan, menetapkan standar layanan yang tinggi, dan menetapkan *system feedback* dari pelanggan. Mempertahankan *Customer Satisfaction* dengan meningkatkan kinerja jasa agar melebihi kondisi ideal menurut persepsi pelanggan (*comparison of ideal*).

**Kata Kunci:** *Service Quality, Location, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*