

Irma Wahyuni Kasim :10220765

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN SALON YOPIE DI KOTA DEPOK PERIODE 2019-2022**

Penulisan Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma,
2023

ABSTRAK

Perkembangan jasa pelayanan di Indonesia semakin tinggi pesat sering dengan berkembangnya teknologi informasi di bidang jasa yang mengakibatkan konsumen lebih kritis dalam memilihnya. hal ini juga dilihat dari ketatnya persaingan pelayanan yang diberikan oleh jasa salon. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas salon yopie.

Metode penelitian ini menggunakan jenis data primer dengan pendekatan kuantitatif dan tahap uji yang dilakukan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Analisis Regresi Linier sederhana, Uji Hipotesis meliputi Uji T (Parsial) dan Uji Koefisien Determinasi (R Square). Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner dalam bentuk Google Form dan data valid yang berhasil dikumpulkan sebanyak 100 responden dengan menguji sebanyak 30 responden terlebih dahulu. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah Rao Purba .Alat bantu pengujian yang digunakan adalah SPSS versi 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas pelayanan baik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Salon Yopie.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

(xii +43 + Lampiran)

Daftar Pustaka (1996-2022)