

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas jasa salon pada loyalitas pelanggan terhadap perusahaan dan pegawai. Objek penelitian ini adalah salon yang ada di Yogyakarta yang memiliki pegawai lebih dari 1. Kualitas jasa salon diukur menggunakan lima dimensi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Responden dari penelitian ini adalah Warga Negara Indonesia berjenis kelamin wanita yang bertempat tinggal Yogyakarta dan memiliki pengalaman menggunakan jasa salon minimal 2 kali dalam kurun waktu 1 tahun terakhir. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode *nonprobability sampling* dan menggunakan *purposive sampling* dalam pengambilan sampel. Metode analisis data dilakukan dengan uji regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS versi 22.

Dilakukan uji validitas dan reliabilitas dilanjutkan dengan analisis regresi linear berganda untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas jasa yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh secara positif pada dua tingkatan loyalitas yaitu loyalitas pelanggan terhadap pegawai dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Dari hasil penelitian ini perusahaan-perusahaan jasa diharapkan dapat memfokuskan sumber daya yang dimilikinya untuk mengembangkan faktor-faktor yang benar-benar mempengaruhi loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Jasa, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Salon, Loyalitas Pelanggan

## **ABSTRACT**

*This research aims to identify the factors of service quality dimension that may influence customer's loyalty towards any beauty salon and its employee. The objects of this research are salons in Yogyakarta with more than one employee. Service quality is defined through five dimensions which are reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible result. Respondents are Indonesian woman netizens domiciled in Yogyakarta who are active customers of any beauty salon for the past year. Data collection was done by using nonprobability sampling method and purposive sampling. This research used multiple linear regression test by using SPSS version 22 for data analysis method.*

*Validity and reliability test was done continued with the multiple regression analysis to test the research hypothesis that have been proposed. The result of this research shows the five dimensions of service quality positively affects in two levels of loyalty which are the loyalty towards the employee and the loyalty towards the beauty salons. It is suggested for the beauty salons management to be able to optimize their resources in developing these customers' loyalty-influencing factors.*

*Keywords: Service Quality, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible, Salon, Customer Loyalty*