

INTISARI

Kustomisasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya loyalitas pelanggan. Produk dan pelayanan yang diberikan dengan kualitas baik maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan Erha Clinic. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kustomisasi, kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Metode pengambilan data ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah responden yaitu 152 responden. Kriteria yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan Erha Clinic dalam 3 bulan terakhir yang berumur 18 tahun sampai dengan 60 tahun yang berlokasi di daerah Yogyakarta. Pengambilan data penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan secara daring. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi sederhana dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kustomisasi, kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: kustomisasi, kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan , kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, klinik kecantikan.

ABSTRACT

Customization is one of the factors that influence the high customer loyalty. Products and services provided BY Erha Clinic with good quality will increase customer loyalty Erha clinic. The purpose of this study is to determine the effect of customization, service quality, customer trust, customer satisfaction with customer loyalty. This study using purposive sampling method with 152 respondents. The criteria specified in this study are consumers who use Erha Clinic within three month ago, with range 18 years up to 60 years old, and domiciled Yogyakarta. The data were collected using questionnaires distributed online. The study simple regression analysis and multiple linear regression analysis. The results of this study found that customization has a positive effect on Service Quality, customization has a positive effect on Customer Trust; customization has a positive effect on Customer Satisfaction; service Quality has a positive effect with Customer Loyalty; Customer Trust has a positive effect on Customer Loyalty; Customer satisfaction has a positive effect on Customer Loyalty.

Keywords: customization, service quality, customer trust, customer satisfaction, customer loyalty, beauty clinic