

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN SALON FEMALE SEMARANG DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

HILDA ABIDA

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : hielda

ABSTRAK

Untuk memenuhi kepuasan konsumen pada industri jasa seperti usaha salon, kualitas pelayanan sangat penting dikelola perusahaan dengan baik. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasar persepsi konsumen. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan dengan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk mendapatkan jasa di tempat yang sama. Oleh karena itu, perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam bertahan di dunia bisnis untuk memenangkan persaingan dalam hal loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas

**EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY OF
FEMALE SALON SEMARANG WITH SATISFACTION AS MEDIATION
VARIABLE**

HILDA ABIDA

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : hielda

ABSTRACT

To meet the customer satisfaction in service industries such as salon business , quality of service is critical to the well -run company . Quality should start from the needs of customers and end on customer perceptions . This means that the image quality is good not viewed from the perception of the service provider , but rather based on consumer perception . Consumer perceptions of service quality is a thorough assessment of the advantages of a service . With the good service quality in a company , will create satisfaction for its customers . Once consumers are satisfied with the products or services it receives , consumers will compare with the services provided . If consumers feel completely satisfied , they will recommend to others to get services in the same place . Therefore , companies need to start thinking about the importance of customer service is more matured through quality of service , as is now recognized that customer service and satisfaction is a vital aspect of the business world in the last to win the competition in terms of customer loyalty .

Keyword : Quality Service , Satisfaction , Loyalty