

**Pengaruh Kualitas Layanan dan Manajemen Hubungan Pelanggan
(Customer Relationship Management) Terhadap Loyalitas Pelanggan
(Studi pada Konsumen Larissa Aesthetic Center Semarang)**

WISDHARATIH TRISNAWATI W.

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

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

Email : 211201002074@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin banyaknya klinik- klinik kecantikan yang muncul dan menawarkan berbagai macam manfaat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terutama kaum wanita di bidang kecantikan dan kesehatan kulit. Larissa Aesthetic Center adalah salah satu klinik kecantikan yang berusaha memenuhi kebutuhan tersebut dengan mengutamakan penggunaan bahan baku alami.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan manajemen hubungan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Larissa Aesthetic Center Semarang. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah Purposive Sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pelanggan dari Larissa Aesthetic Center Semarang dan kemudian dilakukan analisis terhadap data secara kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi : uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, serta analisis koefisien determinasi (R^2).

Data- data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,076 + 0,068 X_1 + 0,162 X_2$$

Dimana variabel Loyalitas Pelanggan (Y), variabel Kualitas Layanan (X_1) dan variabel Manajemen Hubungan Pelanggan (X_2). Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kedua variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen Loyalitas Pelanggan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa kedua variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Manajemen Hubungan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

**The Influence of Service Quality and Customer Relationship
Management to Customer Loyalty
(Study on Consumer of Larissa Aesthetic Center Semarang)**

WISDHARATIH TRISNAWATI W.

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

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

Email : 211201002074@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

This research is motivated by the increasing growth of beauty clinics and offer various range of benefits for fulfilling the society needs especially women in field of beauty and skin health. Larissa Aesthetic Center is one of the beauty clinics which try to meet those needs by featuring the use of natural raw materials.

This study aims to analyze how much influence the quality of service and customer relationship management on customer loyalty in Larissa Aesthetic Center Semarang. The sampling method used was purposive sampling. The samples in this study were 100 customers of Larissa Aesthetic Center Semarang and then performed an analysis of quantitative and qualitative data. Quantitative analysis includes: validity and reliability, the classic assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing via t test and F test, and the coefficient of determination (R^2). Data has complied validity, reliability and classical test is processed, so that those are resulting regression equation as follows :

$$Y = 0,076 + 0,068 X_1 + 0,162 X_2$$

Where, Customer Loyalty (Y), Service Quality variable (X_1) and Customer Relationship Management variable (X_2). Hypothesis test uses t test demonstrates that the two of examined independent variables is proved significantly have a partially effect on dependent variable of Customer Loyalty. Then, follow the F test can be recognized that the two of examined independent variables has a simultaneously effect on dependent variable of Customer Loyalty.

Keyword : Service Quality, Customer Relationship Management, Customer Loyalty