

Mempertahankan Loyalitas Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan (Studi kasus Pada Salon Johnny Andrean, Sri Ratu Pemuda, Semarang)

YUNITA UNNISYAK

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

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

Email : 211200901882@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

ABSTRAKSI

Loyalitas konsumen adalah sikap menyenangkan terhadap suatu merek yang dipresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap merek itu sepanjang waktu. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). Kualitas pelayanan terdiri lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama terhadap loyalitas konsumen konsumen Salon Johnny Andrean di Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen tetap Salon Johnny Andrean, Pasaraya Sri Ratu Pemuda Lantai 2, Jl. Pemuda 29 – 35, Semarang selama tahun 2012 yang berjumlah 3.011 konsumen dan sampel yang berjumlah 100 konsumen. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa: 1) Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. 2). Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. 3). Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. 4). Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. 5). Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. 6). Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Pengaruh tersebut sebesar 83,3% (Adjusted R Square).

Kata Kunci : Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Loyalitas Konsumen

Maintaining Customer Loyalty Through Service Quality (Study on Johnny Andrean Salon , Sri Ratu Pemuda,Semarang)

YUNITA UNNISYAK

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

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

Email : 211200901882@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

ABSTRACT

Customers loyalty is an attitude towards a brand that presented in the purchase of the brand 's consistent all the time. Many factors can affect customers loyalty, one of the quality service. Service quality is a statement of attitude, relationships resulting from the comparison between the expectation (hope) and the performance (results). Consists of five dimensions of service quality,namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The purpose of this study is to analyze the influence of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy together customers loyalty Johnny Andrean Salon Semarang .

The population in research of this study is that all regulars customers during 2012 is 3,011 customers, and for the sample is part of regulars are 100 customers. This is the research of Johnny Andrean Salon, Pasaraya Sri Ratu Pemuda 2nd Floor , Jl. Pemuda29-35, Semarang. Methods of data collection using questionnaire and analysis technique used is multiple regression .

The results showed that: 1). the physical evidence and a significant positive effect on customers loyalty. 2). Reliability positive and significant effect on customers loyalty. 3). Responsiveness positive and significant effect on customers loyalty. 4). Warranty positive and significant effect on conloyalty. 5). Empathy positive and significant effect on customers loyalty. 6). Tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy significant effect on customer loyalty. The influence of 83.3 % (Adjusted R Square).

Keyword : Keywords : Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance ,Empathy, Customers Loyalty