

ABSTRACT

Citra Melisa. 2020. “Analisis tentang Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Arsyila Salon & SPA di Kota Bukittinggi. *Skripsi*. Program Studi Pendidikan Tata Rias Dan Kecantikan. Jurusan Tata Rias Dan Kecantikan. Universitas Negeri Padang

Pada zaman sekarang tidak sedikit salon kecantikan yang memiliki dan menawarkan berbagai atribut, baik pelayanan yang memuaskan, produk yang bersaing, tempat yang nyaman, promosi yang menarik dan sebagainya guna memuaskan konsumen dan mendapatkan kesetiaan konsumen. Keberlangsungan perusahaan khususnya salon kecantikan bergantung pada kemampuan salon kecantikan dalam menjaga para pelanggan agar pelanggan mereka dapat loyal dengan salon kecantikan tersebut dan tidak berpindah dengan salon kecantikan yang lain. Memiliki pelanggan yang loyal adalah asset penting yang harus dijaga perusahaan agar perusahaan mereka dapat terus bersaing dengan pesaing lainnya. Penelitian ini bertujuan a) Untuk mengetahui pengaruh faktor harga terhadap loyalitas pelanggan, b) Untuk mengetahui pengaruh faktor pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, dan c) Untuk mengetahui pengaruh faktor promosi terhadap loyalitas pelanggan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah para pengunjung atau pelanggan yang pernah dan masih mengunjungi Arsyila Salon & SPA yang berjumlah 74 orang. Teknik pengambilan data menggunakan angket (kuesioner) yang disesuaikan dalam bentuk skala Likert yang telah diuji validitasnya dan reliabilitasnya. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yang meliputi harga, pelayanan, dan promosi secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Arsyila Salon & SPA Kota Bukittinggi. Hal tersebut telah dibuktikan dengan hasil perhitungan Uji F bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang diperoleh F_{hitung} sebesar 4,169 hal ini menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $4.169 > 3.13$, yang berarti bahwa harga, pelayanan, dan promosi secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan salon kecantikan. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar salon kecantikan selalu mempertahankan dan lebih meningkatkan terciptanya loyalitas pelanggan yang lebih baik untuk mencapai kemajuan usaha.

Kata kunci : Loyalitas pelanggan, Usaha Salon Kecantikan