

ABSTRAK
ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA JASA SALON BARBIE DI PEKANBARU

Oleh
SUKMA DEWI

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada Jasa Salon Barbie Di Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada Jasa Salon Barbie Di Pekanbaru. Adapun sampel dalam penelitian berjumlah 70 orang dengan menggunakan metode Accidental Sampling, data diolah menggunakan IBM SPSS 23.0 sebagai alat analisis penelitian. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan analisis regresi linear sederhana yakni dengan cara menganalisa data yang telah dikumpulkan kemudian ditabulasikan dan dihubungkan dengan landasan teori yang di telaah pustaka. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan dengan tingkat signifikansi dibawah 0,05. Besarnya kontribusi yang diberikan variabel kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi R Square (R^2) sebesar 0,302 atau 30,2% sedangkan sisanya 69,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian.

Kata Kunci : *Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan*





Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau