

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN AURA SALON SPA KOTA PADANG.

Elma juwita¹,Reni Yuliviona², Ird³

Student Department of Management, Faculty of Economics,
University of Bung Hatta E-mail
Elmajuwita11@yahoo.com, reniyuliviona@bunghatta.co.id
Irda1987@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan aura salon kota Padang spa (2) pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan dari pelanggan aura salon kota spa kota Padang. (3) Pengaruh lokasi terhadap loyalitas pelanggan spa aura salon kota Padang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling dengan estimasi dan pencapaian hasil, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 80 orang. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi berganda. Hasil penelitian menemukan bahwa: (1) kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan aura di kota Padang dan spa. (2) harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan aura salon dan spa di Kota Padang. (3) lokasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan aura dan spa di Kota Padang.

Kata kunci: Kualitas layanan, harga, lokasi, dan loyalitas pelanggan

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN AURA SALON SPA KOTA PADANG.

Elma juwita¹, Reni Yulifiona², Ilda³

Student Department of Management, Faculty of Economics,

University of Bung Hatta E-mail

Elmajuwita11@yahoo.com, reniyuliviona@bunghatta.co.id

Ilda1987@yahoo.com

ABSTRACT

This study aims to find out: (1). The influence of service quality on loyalty of the customer Padang city aura salon spa (2) the effect of price on customer loyalty of the customer Padang city aura salon spa. (3) the result of the study found that location on customer loyalty of the Padang city aura salon spa. The sampling technique in this study is purposive sampling with estimation and achievement of the results, the number of samples in this study is 80 people. Data analysis techniques in this study used multiple regresion .

The results of the study found that: (1) the quality of service has a positive and significant effect on the satisfaction of aura customers in Padang city and spa. (2) the price has a positive and significant influence on the satisfaction of the aura of the salon and spa in Padang City. (3) the location has not positive and significant influence on the aura and spa customer satisfaction in Padang City.

Keywords: Service quality, price, location and customer loyalty