

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
( Studi Kasus Pada DNI SKIN CENTER Cabang Bintaro )**

**SKRIPSI**

**Program Studi Manajemen**



**FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
( Studi Kasus Pada DNI SKIN CENTER Cabang Bintaro )**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar SARJANA**

**EKONOMI**

**Program Studi Manajemen-Strata 1**



**Oleh :**

**Nama: Annisa Eri Pratiwi**

**Nim : 041301503125142**

**FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
JAKARTA**

## ABSTRAK

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa haruslah dapat mempertahankan reputasi yang baik dimata pelanggannya. Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas cenderung memberikan kepuasan dan kepercayaan yang lebih kepada pelanggan yang menggunakan jasa pada perusahaan tersebut. Tanpa memperhatikan kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan maka jangan harap perusahaan dapat terus mempertahankan image dimata pelanggan.

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dan menggunakan dua model struktur dengan program SPSS. Populasi yang digunakan adalah pelanggan yang melakukan treatment pada jasa perawatan kulit wajah di DNI Skin Center. Sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 103 orang dengan teknik pemilihan sampel menggunakan nonprobability sampling.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Tidak Terdapat pengaruh langsung yang positif dan signifikan antara kualitas Pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Terdapat pengaruh langsung yang positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan**

## ABSTRACT

*Every service company should be able to maintain its positive reputation towards their cutomers. A good service quality would promote a satisfying and reliable outlook to every faithful customer to the company. To undermine the importance of service quality, customer satisfaction and their trustworthy; the company could risk the decreasing of their customer trust.*

*This research is conducted as an effort to analyze the effect of service quality, customer satisfaction, and the trustworthy of the customer. This research is using Multiple Linear Regression with SPSS program. The populations that are subjected to the research were consumers who have experienced in using the service for face treatment in DNI Skin Center. And the samples that were used by one hundred three people were using the technique of sample choosing with Nonprobability Sampling.*

*The result of the research has shown that there are positive and significant effects between service qualities and trust towards customer satisfaction . There is no direct positive and significant influence between service quality for customer loyalty. The result also confirmed the similar outcome of how trust gives positive effect towards customer satisfaction and their loyalty.*

**Keyword: Service Quality, Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty**

