

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA PEGGY SALON SINGARAJA**

Oleh

Ni Made Elysia Asmara Gita, NIM 2217041058

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh temuan teruji mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada Peggy Salon Singaraja. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif kausal. Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Peggy Salon Singaraja. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan program SPSS versi 25 for Windows, yang didukung dengan uji statistik t, Sobel Test, dan *Variance Accounted For* (VAF). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 110 responden yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan (4) kepuasan pelanggan mampu memediasi secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Peggy Salon Singaraja. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, Peggy Salon perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar mampu menciptakan kepuasan serta mempertahankan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION
AS A MEDIATING VARIABLE
AT PEGGY SALON SINGARAJA**

By

Ni Made Elysia Asmara Gita, 2217041058

Department of Management

ABSTRACT

This study aimed to obtain empirical evidence regarding the effect of service quality on customer loyalty through customer satisfaction as a mediating variable at Peggy Salon Singaraja. This study employed a causal quantitative research design. The subjects of this study were all customers of Peggy Salon Singaraja. Data were collected through questionnaires and analyzed using path analysis with the assistance of SPSS version 25 for Windows, supported by the t-test, Sobel test, and Variance Accounted For (VAF). The sample consisted of 110 respondents selected using a purposive sampling technique. The results indicated that (1) service quality had a positive and significant effect on customer loyalty, (2) service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, (3) customer satisfaction had a positive and significant effect on customer loyalty, and (4) customer satisfaction partially mediated the effect of service quality on customer loyalty at Peggy Salon Singaraja. These findings indicate that better service quality leads to higher customer satisfaction, which in turn enhances customer loyalty. Therefore, Peggy Salon should continuously improve the quality of its services to increase customer satisfaction and maintain long-term customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty