

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA DNI SKIN CENTRE  
SINGARAJA**

**Oleh  
Ketut Indah Sumik Pratiwi, NIM 1717041248**

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada DNI *Skin Centre* Singaraja. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Subjek penelitian adalah pelanggan DNI *Skin Centre* Singaraja dan objek pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dianalisis dengan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan (4) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada DNI *Skin Centre* Singaraja.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan.

**Abstract**

*This study aims to examine the effect of service and customer satisfaction on customer loyalty, the effect of service quality on customer satisfaction, the influence of quality on customers and the influence of customer satisfaction on customer loyalty at DNI Skin Center Singaraja. The research design used in this research is causal quantitative. The research subjects were DNI Skin Center Singaraja customers and the objects of this study were service quality, customer satisfaction and customer loyalty. The sample in this study was 100 respondents, and analyzed by path analysis. The results showed that (1) service quality had a significant effect on customer loyalty through customer satisfaction (2) service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction (3) service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction and customer satisfaction had a positive and significant effect on loyalty customers at the DNI Skin Center Singaraja*

**Keywords:** *customer satisfaction, customer loyalty, service quality*