

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan di  
Salon Agata**

Oleh

**Ricky Pratama, NIM 1717041094**

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari kualitas pelayanan dan lokasi baik secara simultan maupun parsial terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif kausal. Penentuan sampel dalam penelitian menggunakan teknik *non probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 130 responden. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Kualitas Pelayanan dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata. (3) Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata.

Kata-kata kunci: kualitas pelayanan, lokasi, loyalitas pelanggan

**ABSTRACT**

This study aims to examine the effect of service quality and location either simultaneously or partially on customer loyalty at Salon Agata. The research design used is causal quantitative research. Determination of the sample in the study using the technique of *non probability sampling* used is *purposive sampling*. The number of samples used is 130 respondents. The instrument used in data collection is a questionnaire and the data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study are: (1) Service quality and location have a significant effect on customer loyalty at Salon Agata. (2) Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty at Salon Agata. (3) Location has a positive and significant effect on customer loyalty at Salon Agata.

Keywords: service quality, location, customer loyalty