

# **PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *TRUST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA RAHMIE CLINIC GRESIK DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Nama : Wulan Fitriyah  
NIM : 1011810101  
Dosen Pembimbing : Rosa Rilantiana, S.E., M.M.

## **ABSTRAK**

Pada era modern saat ini penampilan merupakan salah satu yang menjadi perhatian sebagian besar wanita, sehingga kebutuhan akan perawatan wajah dan tubuh terus meningkat seiring dengan berkembangnya waktu. Sehingga sekarang ini banyak klinik kecantikan di berbagai kota di seluruh Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service quality* dan *trust* terhadap *customer loyalty* pada Rahmie Clinic Gresik dengan *customer satisfaction* sebagai variabel intervening. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan layanan atau jasa Rahmie Clinic Gresik. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar secara *online* dan *offline* kepada pelanggan Rahmie Clinic Gresik. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria sampel yaitu pelanggan yang menggunakan layanan jasa minimal 3 kali di Rahmie Clinic Gresik. Jumlah sampel diperoleh sebanyak 100 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur dengan SEM-PLS. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh bahwa *service quality* dan *trust* berpengaruh terhadap *customer satisfaction*. Variabel *service quality* berpengaruh terhadap *customer loyalty*, sedangkan *customer satisfaction* dan *trust* tidak berpengaruh terhadap *customer loyalty*.

Kata kunci: *service quality*, *trust*, *customer satisfaction* dan *customer loyalty*.

# **THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON CUSTOMER LOYALTY AT RAHMIE CLINIC GRESIK WITH CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE**

*Student Name* : Wulan Fitriyah  
*Student Identity Number* : 1011810101  
*Guidance lecturer* : Rosa Rilantiana, S.E., M.M.

## **ABSTRACT**

In today's modern era, appearance is one of the concerns of most women, so the need for facial and body care continues to increase over time. So now there are many beauty clinics in various cities throughout Indonesia. This study aims to analyze the influence of service quality and trust on customer loyalty at Rahmie Clinic Gresik with customer satisfaction as an intervening variable. The population in this study are customers who have used the services or services of Rahmie Clinic Gresik. Data collection techniques using questionnaires distributed online and offline to Rahmie Clinic Gresik customers. The sampling technique used is purposive sampling with sample criteria, namely customers who use services at least 3 times at Rahmie Clinic Gresik. The amount of samples obtained as many as 100 respondents. The method used in this research is path analysis with SEM-PLS. Based on the results of hypothesis testing, it is found that service quality and trust have an effect on customer satisfaction. The service quality variable has an effect on customer loyalty, while customer satisfaction and trust have no effect on customer loyalty.

**Keywords:** *service quality, trust, customer satisfaction and customer loyalty.*