

ABSTRAK

PENGARUH DIMENSI *SERVICESC*APPE TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA NATASHA *SKIN CLINIC CENTER LAMPUNG*

Oleh:

ELSA ARISTIANTI

Loyalitas Konsumen telah menjadi hal penting yang perlu diperhatikan saat ini, dan banyak perusahaan terus mencari cara bagaimana mendapatkan strategi dalam meningkatkan loyalitas konsumen. *Servicescape* merupakan salah satu hal penting yang dapat digunakan oleh usaha klinik kecantikan untuk dapat memberikan kenyamanan bagi setiap konsumennya agar tercipta konsumen yang loyal.

Masalah yang dihadapi NATASHA *Skin Clinic Center* Lampung adalah tingginya persaingan dalam kategori usaha klinik kecantikan di wilayah kota Bandar Lampung dan ditandai dengan tingkat kunjungan konsumen yang cenderung berfluktuatif tiap bulannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi *servicescape* terhadap loyalitas konsumen pada NATASHA *Skin Clinic Center* Lampung.

Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen NATASHA *Skin Clinic Center* Lampung. Sampel yang diambil berjumlah 100 responden dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Purposive Sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dan pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F.

Hasil analisis yang telah dihitung menunjukkan bahwa dimensi *Servicescape* (X) yang terdiri dari Kondisi Sekitar, Tata Letak Ruang dan Fungsinya, dan Tanda, Simbol, dan Artefak menyumbang sebesar 86,7% terhadap Loyalitas Konsumen (Y).

Kata Kunci: *Servicescape, dari Kondisi Sekitar, Tata Letak Ruang dan Fungsinya, dan Tanda, Simbol, dan Artefak, Loyalitas Konsumen.*