ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA KLINIK KECANTIKAN KUSUMA DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

Avin Cristhy

Klinik Kecantikan Kusuma di Bandar Lampung sebagai salah satu Klinik Kecantikan yang ada di Bandar Lampung yang sudah 7 tahun berpengalaman dalam jasa pelayanan kecantikan. Klinik Kecantikan Kusuma tentu perlu menjaga loyalitas konsumennya agar tetap eksis dan bertahan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menjaga loyalitas konsumen adalah dengan menganalisis pengaruh kepuasan konsumen.

Masalah yang dihadapi dalam penelitian ini adalah makin bertambahnya tempat perawatan kecantikan lain sehingga kepuasan konsumen harus tetap dipertahankan agar loyalitas konsumen tetap terjaga. Jika perusahaan ingin tetap eksis di dunia bisnis, perusahaan harus mempertahankan kepuasan konsumen demi menjaga loyalitas konsumen. Oleh karena itu permasalahan yang akan diteliti adalah: Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Klinik Kecantikan Kusuma di Bandar Lampung.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah : Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Klinik Kecantikan Kusuma di Bandar Lampung.

Metode penelitian yang digunakan mengukur validitas dan reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Croanbach's* yang dihitung dengan bantuan SPSS 13.0. sedangkan alat analisis yang digunakan adalah kualitatif dan kuantitatif serta menggunakan uji hipotesis (uji t).

Hasil pembahasan, keseluruhan hasil variabel X dan Y dinilai baik dan berpengaruh positif, yang terdiri dari 18 pertanyaan yang diteliti yang terdiri dari Kepuasan Konsumen dengan elemen kepuasan yaitu *Expectations, Performance, Comparison, Confirmation/disconfirmation, Discrepancy.* Sedangkan variabel Y yang diteliti dalam penelitian ini adalah Loyalitas Konsumen.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yaitu elemen pembentuk kepuasan *Expectactions* dan *Confirmation/Disconfirmation* menunjukkan hasil yang sangat baik. Artinya antara harapan dengan kinerja produk dan pelayanan yang diberikan oleh Klinik Kecantikan Kusuma memberikan kepuasan kepada konsumen. Apabila harapan yang dikonfirmasikan lebih ditingkatkan, maka konsumen akan lebih puas dan menjadi konsumen yang loyal. Elemen kepuasan *Comparison* yang artinya konsumen membandingkan dengan hasil yang diperolehnya di Klinik kecantikan Kusuma dengan hasil yang diperoleh dari klinik lain menujukkan hasil yang paling rendah. Terdapat kecenderungan konsumen beralih ke klinik lain. Hal ini perlu segera ditanggulangi dengan adanya promosi, *Word of mouth* yang bernada positif , peningkatan kualitas produk dan

layanan, memberikan harga *spesial* untuk menarik minat konsumen serta menambah jumlah karyawan dan tenaga dokter ahli dibidang kecantikan. Peningkatan dalam berbagai aspek tersebut dimaksudkan untuk memberikan nilai tambah terhadap kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, sehingga konsumen akan bertahan dan loyal terhadap Klinik kecantikan Kusuma.