

ABSTRAK

PENGARUH *SERVICESCAPE* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PANGKAS RAMBUT NUGROHO BANDAR LAMPUNG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

OLEH:

MUHAMMAD BAGUS PANUNTUN

Industri jasa di Indonesia, khususnya sektor layanan grooming dan perawatan diri, menunjukkan perkembangan yang pesat, salah satunya melalui bisnis barbershop yang semakin diminati oleh masyarakat, terutama di kalangan generasi muda. Pangkas Rambut Nugroho, yang telah berdiri sejak tahun 2000 dan memiliki lima outlet di Bandar Lampung, merupakan contoh usaha yang berhasil menarik pelanggan dengan menggabungkan kualitas layanan dan kenyamanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Pangkas Rambut Nugroho, dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Structural Equation Modeling (SEM) untuk menganalisis hubungan antar variabel. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 200 pelanggan yang dipilih secara acak dari lima outlet Pangkas Rambut Nugroho di Bandar Lampung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *servicescape*, yang meliputi desain interior dan atmosfer ruang, serta kualitas pelayanan, yang mencakup ketepatan waktu dan keramahan staf, memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan berperan sebagai mediator yang menghubungkan *servicescape* dan kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar manajemen Pangkas Rambut Nugroho melakukan pembaruan desain interior dan meningkatkan kenyamanan ruang secara berkala, serta memberikan pelatihan kepada staf untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengelolaan layanan pada industri barbershop dan dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk membandingkan usaha serupa di wilayah lain guna mendapatkan wawasan yang lebih luas mengenai strategi efektif dalam membangun loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *servicescape*, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, pangkas rambut.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICESCAPE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY AT PANGKAS RAMBUT NUGROHO BANDAR LAMPUNG WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE

BY:

MUHAMMAD BAGUS PANUNTUN

The service industry in Indonesia, particularly in the grooming and self-care sector, has shown rapid growth, with barbershops becoming increasingly popular among the public, especially among younger generations. Pangkas Rambut Nugroho, which was established in 2000 and has five outlets in Bandar Lampung, is an example of a business that successfully attracts customers by combining quality service and comfort. This study aims to analyze the influence of servicescape and service quality on customer loyalty at Pangkas Rambut Nugroho, with customer satisfaction as a mediating variable. The study uses a quantitative approach with Structural Equation Modeling (SEM) to analyze the relationships between variables. Data were collected through questionnaires distributed to 200 randomly selected customers from the five Pangkas Rambut Nugroho outlets in Bandar Lampung. The results show that servicescape, including interior design and room atmosphere, as well as service quality, including timeliness and staff friendliness, have a significant positive effect on customer satisfaction. Furthermore, customer satisfaction serves as a mediator connecting servicescape and service quality with customer loyalty. Based on these findings, it is recommended that the management of Pangkas Rambut Nugroho regularly update interior design and improve room comfort, as well as provide training for staff to enhance service quality. This research contributes to service management in the barbershop industry and can be used as a reference to improve service quality and customer loyalty. Future research is recommended to compare similar businesses in other regions to gain a broader understanding of effective strategies in building customer loyalty.

Keywords: *servicescape, service quality, customer satisfaction, customer loyalty, barbershop.*