

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN OCA *BEAUTY* SALON PADA MASYARAKAT PADANG

ABSTRAK

Oca *Beauty* Salon merupakan salon kecantikan yang berdiri sejak tahun 2021 oleh pendirinya yang bernama Melin, yang sekaligus menjadi manager di salon tersebut. Oca *Beauty* Salon bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan agar dapat mempertahankan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *service quality*, kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Oca *Beauty* Salon pada masyarakat padang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kuantitatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, dan dalam penelitian ini banyaknya responden yang digunakan adalah 94 responden. Dengan jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 1500 dan teknik sampling yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling* jenis *purposive sampling*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik analisis regresi berganda. Setelah dilakukan pengujian secara parsial atau uji t didapatkan hasil sebagai berikut: 1) *service quality* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan Oca *Beauty* Salon. 2) kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan Oca *Beauty* Salon. 3) kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan Oca *Beauty* Salon. 4) koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,170 atau 17,0% loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel *service quality*, kepuasan dan kepercayaan.

Kata Kunci: *Service Quality*, Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, SATISFACTION AND TRUST ON CUSTOMER LOYALTY OCA BEAUTY SALON IN PADANG

ABSTRACT

Oca Beauty Salon is a beauty salon established in 2021 by its founder Melin, who also serves as the manager of the salon. Oca Beauty Salon aims to meet customer needs to maintain customer loyalty. This study aims to determine the influence of service quality, satisfaction, and trust on customer loyalty at Oca Beauty Salon the people of padang. The research method used in this study is quantitative. Data were collected through the distribution of questionnaires, and the study involved 94 respondents. The population in this study is 1500 and the sampling technique used is nonprobability sampling, specifically purposive sampling. Hypothesis testing was conducted using multiple regression analysis. The result of the partial or t-test are as follows: 1) service quality does not significantly influence customer loyalty at Oca Beauty Salon. 2) satisfaction significantly influences customer loyalty at Oca Beauty Salon. 3) trust does not significantly influence customer loyalty at Oca Beauty Salon. 4) the coefficient of determination (R^2) obtained is 0.170, meaning 17,0% of customer loyalty can be explained by the variables of service quality, satisfaction and trust.

Keywords: *Service Quality, Satisfaction, Trust, and Customer Loyalty*

