

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, NILAI PELANGGAN, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN WIEN SALON LUMAJANG

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan, persepsi nilai pelanggan, dan harga mempengaruhi loyalitas pelanggan Wien Salon Lumajang. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui pengisian kuesioner. Populasi penelitian ini adalah pelanggan Wien Salon Lumajang, yang melibatkan 80 responden saat pengambilan sampel menggunakan rumus *Roscoe*. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan regresi linier berganda guna mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Temuan studi ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sementara itu, nilai pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Wien Salon Lumajang. Temuan ini memberikan wawasan bagi pengelola salon untuk lebih memprioritaskan peningkatan mutu pelayanan serta strategi harga yang bersaing guna mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Harga, Loyalitas Pelanggan, Salon Kecantikan

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER VALUE, AND PRICE ON CUSTOMER LOYALTY AT WIEN SALON LUMAJANG

ABSTRACT

This study aims to evaluate the extent to which service quality, customer value, and price influence customer loyalty of Wien Salon Lumajang. A quantitative approach was employed, with primary data collected through the distribution of questionnaires. The population of this study consisted of customers of Wien Salon Lumajang, with a total of 80 respondents selected based on Rosco sampling rule of thumb. The data were analyzed using multiple linear regression to determine the effect of each independent variable on the dependent variable. The findings of this study indicate that service quality and price have a positive and significant influence on customer loyalty. Meanwhile, customer value does not significantly affect customer loyalty at Wien Salon Lumajang. These findings provide insights for salon managers to prioritize improving service quality and implementing competitive pricing strategies to maintain customer loyalty.

Keywords : Service Quality, Customer Value, Price, Customer Loyalty, Beauty Salon