

ABSTRAK

Era persaingan bisnis yang semakin ketat membuat penyedia jasa tata rias pengantin menyadari perlunya mempunyai strategi pemasaran yang tepat. Hal tersebut dilakukan agar dapat tetap exist bersaing dipasaran, dimana tujuan akhirnya ialah mendapatkan hati pelanggan, dan mempertahankan customer lama.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal lain yang perlu diperhatikan oleh para penyedia jasa untuk mencapai Customer Loyalty adalah mereka harus meningkatkan Service Quality, Content of Culture, Trust, Customer Satisfaction.

Penelitian ini menggunakan kuesioner model tertutup sebagai teknik pengumpulan data dan didistribusikan sebanyak 80 eksemplar ke responden. Data yang diperoleh digunakan untuk mengukur hubungan independent variables berupa Service Quality, Culture Value, Trust, Customer Satisfaction terhadap dependent variable : customer loyalty. Hasil penelitian menunjukkan hanya faktor Service Quality dan Customer Satisfaction yang berpengaruh signifikan terhadap customer loyalty.

Kata kunci: Service Quality, Content of Culture, Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty