

ABSTRAK

HILDA SEPTIANA PUTRI. *Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Rias Make Up Artist (MUA) Pada Instagram.* Skripsi. Jakarta. Program Studi Pendidikan Tata Rias, Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta, 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan jasa rias *make up artist* (MUA) pada instagram.

Penelitian ini menggunakan metode survey pendekatan korelasional dengan melibatkan populasi pelanggan jasa rias *make up artist* @barry_irawan, @orisarpin, dan @annisamutiari.makeup yang berdomisili di DKI Jakarta dan sampel sebanyak 30 pelanggan jasa rias yang telah menggunakan jasa rias lebih dari 2 kali. Instrumen penelitian kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan menggunakan kuesioner skala likert. Keduanya terlebih dahulu di uji validitas dan reliabilitasnya. Metode analisis data yang digunakan yaitu koefisien korelasi, koefisien determinan, uji t dan regresi.

Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat hubungan positif pada Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Rias *Make Up Artist* (MUA) Pada Instagram. Nilai koefisien korelasi yang diperoleh yaitu sebesar ($0,001$), koefisien determinan 35% , $t_{hitung} (3,879)$ dengan nilai signifikansi $(0,200 > 0,05)$. Manfaat dan kegunaan pada penelitian ini adalah sebagai informasi tentang hal yang berkaitan dengan jasa rias *make up artis* MUA. Serta dapat dijadikan referensi mendapatkan jasa rias yang berkualitas dan dapat dilihat pada kepuasan dan loyalitas pelanggan pada jasa rias tersebut. Dengan demikian semakin tinggi kepuasan pelanggan maka semakin tinggi loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Jasa Rias

ABSTRACT

HILDA SEPTIANA PUTRI. *Relationship of Customer Satisfaction with Customer Loyalty Make-up Artist (MUA) Services on Instagram.* Thesis, Jakarta: Cosmetology Education Study Program, Faculty of Engineering, Jakarta State University, 2019.
This research aims to know customer satisfaction relationship with customer loyalty make up service *make up artist* (MUA) on Instagram.

This research uses the method of surveying correlational approaches by involving the customer population of makeup services *make up artist* @barry_irawan, @orisarpin, and @annisamutiarimakeup domiciled in DKI Jakarta and samples as many as 30 customer vanity services Who have used dressing services more than 2 times. Customer satisfaction research instruments and customer loyalty using a Likert scale questionnaire. Both were first in their validity and reliability trials. The data analysis methods used are correlation coefficient, coefficient of determinant, T-Test and regression.

The results showed that there was a positive relationship in customer satisfaction relationship to the customer loyalty makeup services *Make Up Artist* (MUA) on Instagram. The value of the correlation coefficient obtained is (0.001), Coefficient of determinant 35%, t_{hitung} (3.879) with significance value ($0.200 > 0.05$). The benefits and uses of this research are as information about things related to the makeup service of *make up artist* MUA. And can be used as a reference to get quality makeup services and can be seen in customer satisfaction and loyalty to the makeup services. Thus the higher customer satisfaction then the higher the customer loyalty.

Keywords: customer satisfaction, customer loyalty, vanity services