

Model Kesetiaan Pelanggan Pria dalam Industri Perawatan Kulit

Heni Puspitasari¹, Waluyo Budi Atmoko², Nang Among Budiadi³
Universitas Setia Budi, Fakultas Ekonomi, Prodi Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji variabel kesetiaan pelanggan. Kesetiaan pelanggan disebabkan oleh kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan dalam industri perawatan kulit. Kepuasan pelanggan serta kepercayaan pelanggan dipengaruhi oleh harga. Data diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan pada pelanggan pria pengguna perawatan kulit di Surakarta. Teknik penyampelan yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel 200 responden. Uji hipotesis menggunakan analisis permodelan persamaan struktural (*Structural Equation Modelling – SEM*). Hasil penelitian yaitu harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan serta kepercayaan pelanggan berpengaruh positif terhadap kesetiaan pelanggan industri perawatan kulit.

Kata kunci: kesetiaan pelanggan, kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, harga