

## ABSTRAK

**Unzilatur Rohmah**, 2024, Pengaruh kualitas pelayanan karyawan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Romantika Aesthetic Treameant & Body Spa Di Jalan Peyang Kabupaten Sampang, Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura, Pembimbing : Azwar Habibi, M.Si

**Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk , Loaylitas Pelanggan***

Perawatan kulit dan wajah merupakan salah satu kebutuhan utama bagi wanita modern yang akan menunjang aktifitasnya. Kebutuhan ini sangat diperhatikan oleh perusahaan jasa layanan perawatan kesehatan dan kecantikan kulit, sehingga bermunculan berbagai usaha klinik perawatan kulit dan wajah. Hal ini mendorong semakin banyaknya perusahaan yang berusaha meningkatkan pemahaman atas perilaku pelanggannya dalam rangka memuaskan mereka. Romantika Aesthetic ini Merupakan klinik kecantikan atau aesthetic clinic yang menyediakan berbagai macam jasa perawatan kecantikan seperti perawatan wajah.

Terdapat beberapa kekhawatiran yang memengaruhi pengalaman pelanggan di Pleyang, Sampang. Beberapa klien mengeluhkan terapi pijat yang kurang kuat, durasi sesi perawatan yang dipersingkat hingga 10 menit, serta masalah pemesanan yang mengakibatkan ketidaksesuaian waktu janji. Ruang perawatan yang terbatas juga memengaruhi kenyamanan pelanggan, terutama bagi yang tidak melakukan reservasi sebelumnya. Masalah ini berdampak pada tingkat loyalitas pelanggan dan keseluruhan pengalaman di Romantika Aesthetic Treatment & Body Spa.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan karyawan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Romantika Aesthetic Treatment & Body Spa di Jalan Peyang, Kabupaten Sampang. Loyalitas pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu bisnis dalam mempertahankan konsumennya. Faktor-faktor seperti kualitas pelayanan karyawan, yang mencakup keramahan, kecepatan pelayanan, dan kemampuan karyawan, serta kualitas produk yang meliputi keefektifan, keamanan, dan kesesuaian produk dengan kebutuhan pelanggan, menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, didalam Penelitian ini menggunakan data primer. Dalam menentukan sampel menggunakan *Simple Random sampling* dengan menggunakan rumus slovin dan diperoleh sampel sebanyak 63 Responden. Hasil Penelitian ini menunjukkan Sebagai berikut : Pertama Terdapat pengaruh kualitas pelayanan karyawan ( X1) terhadap loyalitas pelanggan (Y) dengan hasil uji t nilai signifikan sebesar  $0,0001 < 0,05$ . Terdapat pengaruh kualitas produk (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) dengan hasil uji t nilai signifikan sebesar  $0,012 < 0,05$ .