

ABSTRAK

Ijati Nor Inayah. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Princess Cosmetics Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Faqih El Wafa, S.HI., M.S.I

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, dan Loyalitas

Penelitian ini di latar belakangnya oleh meningkatnya perkembangan industri di bidang kecantikan. Hal ini diimbangi dengan semakin banyaknya masyarakat yang membeli dan mengunjungi tempat atau toko penjualan produk kecantikan. Hal ini juga menjadi daya tarik tersendiri bagi penulis untuk meneliti mengapa masyarakat kota Banjarmasin memilih untuk belanja produk pada Toko Princess Cosmetic Banjarmasin dan menjadi landasan penulis untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Princess Cosmetics Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field reseach) dalam bidang ekonomi. Karenanya, untuk memperoleh data yang diper-lukan, penulis melakukan survey dan memberikan beberapa kuisisioner kepada sejumlah responden untuk mendapati informasi yang diperlukan untuk penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelyanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya semakin menarik kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh toko Princess Cosmetic Banjarmasin, maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan yang di dapat. Kondisi serupa juga di tunjukkan oleh variabel fasilitas, yang berarti bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan semakin baik fasilitas yang di sediakan maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan yang didapat. Kemudian variabel harga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya semakin terjangkau harga yang ditawarkan oleh toko Princess Cosmetic Banjarmasin, maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan yang di dapat.

