

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SALON AGATA

R. Pratama¹, N. N. Yulianthini²

^{1,2}Jurusan Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja.
e-mail: ricky99pratama@gmail.com, nyoman.yulianthini@undiksha.ac.id

Abstrak

Riset ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi secara simultan dan parsial yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan di Salon Agata. Rancangan riset yang dipergunakan adalah riset kuantitatif kausal. Penentuan sampel pada riset ini menggunakan teknik *non probability sampling*, yang dipergunakan adalah *purposive sampling*. Keseluruhan sampel yang dipergunakan sekitar 130. Instrumen yang dipergunakan pada pengumpulan data adalah jejak pendapat dan sistem pengolahan data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Kesimpulan pada riset kali ini adalah: (1) Kualitas Pelayanan serta lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata. (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata. (3) Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata.

Kata kunci: kualitas pelayanan, lokasi, loyalitas pelanggan

Abstract

This study aims to examine the effect of service quality and location both simultaneously and partially on customer loyalty at Agata Salon. The research design used was causal quantitative research. Determination of the sample in the study using a non-probability sampling technique used was purposive sampling. The number of samples used was 130 respondents. The instrument used in data collection was a questionnaire and the data analysis technique used was multiple linear regression analysis. The results of this study are: (1) Service quality and location have a significant effect on customer loyalty at Agata Salon. (2) Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty at Agata Salon. (3) Location has a positive and significant effect on customer loyalty at Salon Agata.

Keywords : customer loyalty, location, service quality.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi di zaman sekarang sangat pesat. Adanya perkembangan teknologi ini sangatlah bermanfaat, salah satunya dibidang fashion. Banyaknya model gaya rambut merupakan salah satu kemajuan di bidang fashion. Tuntutan hidup masyarakat modern yang dimana cuma bisa dinilai berdasarkan entitas, kepribadian serta materi saja. Pandangan sebagian besar masyarakat menganggap bahwa di zaman sekarang fashion merupakan sebuah kebutuhan, hal ini dapat dilihat di dalam dunia kerja yang dimana seseorang dituntut untuk memiliki penampilan yang menarik. Perawatan di salon bukanlah hal yang tabu untuk dilakukan oleh perempuan ataupun laki-laki. Berbagai cara dilakukan individu khususnya perempuan untuk merawat serta menjaga fisiknya, yaitu melalui perawatan di salon. Jemina (1996) salon adalah daya respon untuk melayani konsumen mengenai perawatan rambut dan wajah. Tidak hanya memberikan perawatan rambut dan wajah, sekarang salon telah menyediakan perawatan anggota tubuh lainnya. Didunia kerja setiap orang dituntut untuk berpenampilan yang baik, hal ini yang membuat bisnis salon meningkat dan kembang dengan pesat.

Kotler dan Keller (2008), jasa adalah produk yang tidak terwujud, tidak terputus, beraneka ragam, dan bisa lenyap. Pelayanan di salon tidak hanya perawatan rambut saja, sekarang salon sudah memberikan perawatan wajah dan fisik lainnya. Perkembangan salon di kota Singaraja sangatlah pesat. Ada banyak salon yang terkenal dan memiliki pelayanan

yang baik, salah satunya yaitu Salon Agata yang terletak di Jalan Gajah Mada. Salon Agata melayani perawatan rambut, catting rambut, tatarias wajah, pengantin, dan pewarnaan rambut. Salon Agata memiliki karyawan sejumlah empat orang. Walaupun ditunjang oleh lokasi beroperasi yang strategis serta pelayanan yang baik, tidak selalu membuat konsumen akan terus memakai jasa dari Salon Agata. Permasalahan itu bisa dilihat pada lima bulan terakhir, terjadi fluktuasi kunjungan pada Salon Agata. Jumlah kunjungan konsumen di Salon Agata bulan Juni sebesar 156 orang, bulan Juli sebesar 120 orang, bulan Agustus sebesar 188 orang, bulan September sebesar 155 dan di bulan Oktober sebesar 180 orang.

Adanya fluktuasi kunjungan konsumen di Salon Agata maka diperlukan pemasaran yang efektif agar membuat pelanggan tetap setia dan loyal pada Salon Agata. Fleming (2016:34) loyalitas pelanggan adalah perilaku, keputusan konsumen untuk tetap setia memakai satu jasa tertentu. Ada banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, Menurut Swastha dan Irawan (2002:122) aspek-aspek yang mengontrol loyalitas adalah biaya, pengkategorian produk serta diversitas produk, lokasi perusahaan yang strategis serta gampang untuk dilalui, perancangan tempat usaha, pelayanan, iklan serta promosi toko. Akbar dan Parvez (dalam Wendha, dkk 2013) menyatakan faktor-faktor pembentuk loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan, serta kepuasan pelanggan. Selain kualitas pelayanan, kualitas produk juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan (Darma 2019). Menurut Taufik (2017) menyimpulkan bahwa atribut toko seperti lokasi, suasana toko, pelayanan dan harga dapat menentukan tingkat kepuasan serta loyalitas pelanggan

Jadi dapat disimpulkan faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan, lokasi, suasana toko, kepuasan pelanggan, harga, kualitas produk, iklan, promosi. Penelitian ini memfokuskan pada elemen kualitas pelayanan dan lokasi, dikarenakan kualitas pelayanan berdampak akurat serta relevan mengenai loyalitas pelanggan. Pada riset yang dilaksanakan oleh Subawa dan Sulistyawati (2020), variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam penelitian yang dilakukan oleh Anggraini (2020) lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Konsumen akan menggunakan kembali penyedia jasa jika konsumen menganggap puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh penyedia jasa tersebut. Menurut Hasan (2014), loyalitas adalah perilaku pengulangan pembelian, kesangkutan serta peran yang besar sebelumnya, yang dimulai serta analisis data eksternal produk serta telaah mengenai pengganti produk sejak pabrikasi. Kotler (2003), mengemukakan loyalitas pelanggan adalah konsumen yang setia tidak bisa ukur dari bagaimana konsumen berbelanja, tapi dimulai dari beberapa kali pengguna melakukan pembelian berulang, termasuk didalamnya menyarankan teman agar berbelanja.

Tjiptono (2007), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai usaha memenuhi kebutuhan, keinginan konsumen serta penyampaiannya dalam menandingi ekspektasi konsumen. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2015) mengemukakan kualitas pelayanan adalah perbandingan kualitas layanan yang disuguhkan dengan harapan konsumen. Lopiyoadi (2013) kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Pelayanan yang baik adalah pelayan yang sesuai dengan keinginan konsumen, Salon Agata berusaha memberikan pelayanan yang baik dilihat dari kehandalan karyawannya dalam memotong rambut konsumen, ramahnya karyawan kepada konsumen, serta membuat suasana yang indah dan bersih di tokonya. Setelah konsumen menerima pelayanan yang baik, serta suasana yang mendukung, maka konsumen akan melakukan pemakaian ulang jasa salon tersebut. Riset yang dilaksanakan oleh Subawa bersama Sulistyawati (2020) menemukan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sejalan dengan riset yang dilaksanakan pada Wasiman dkk (2020) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, namun berbeda dengan penelitian yang dilaksanakan Falendra dan Realize (2020) kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan sejalan dengan riset yang dilaksanakan Irnandha (2016) kualitas pelayanan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Lokasi merupakan keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan (Lupiyoadi, 2006). Lokasi menurut Kotler dan Keller (2009) Lokasi adalah lingkungan dimana berbagai aktivitas industri dilakukan seperti membuat produk yang berkualitas untuk disuguhkan ke pengguna. Menurut Lupiyoadi (2013) lokasi adalah tempat dimana perusahaan melakukan operasi. Lokasi adalah unsur primer didalam membangun sebuah usaha jasa, hal ini dikarenakan melalui lokasi yang gampang di akses, membuat konsumen gampang untuk mengunjungi penyedia jasa tersebut. Lokasi tidak hanya dilihat dari letak yang strategis, namun juga ketersediaan lahan parkir. Lahan parkir haruslah luas sehingga memudahkan konsumen untuk memarkirkan kendaraannya. Salon Agata terletak di jalan Gajah mada, lokasi ini terbilang strategis dan dekat dengan pusat kota sehingga memudahkan konsumen untuk mengaksesnya. Penelitian Anggraini (2020) mendapatkan hasil bahwa lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, hal ini sejalan dengan penelitian Setya dkk (2020) mendapatkan hasil ada pengaruh positif dari lokasi terhadap loyalitas pelanggan namun berbeda dengan penelitian Nurfalawati (2020) tidak terdapat pengaruh signifikan lokasi terhadap loyalitas pelanggan. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Aljiardiansyah, dkk (2019) variabel lokasi secara parsial tidak berdampak signifikan terhadap variabel loyalitas.

Pelayanan yang memuaskan sejalan dengan harapan pengguna serta ditunjang oleh lokasi yang strategis, kebersihan tempat penyedia jasa serta lahan parkir yang luas akan membuat konsumen merasa nyaman, jika konsumen merasa nyaman, maka konsumen itu akan menjadi loyal dan terus memakai jasa dari perusahaan pemberi layanan tersebut. Konsumen akan menarik kesimpulan tentang kualitas suatu layanan berdasarkan pengalaman pengguna terhadap lokasi, personal, perlengkapan, instrumen koneksi, serta nilai yang dilihat oleh konsumen sebelum menetapkan dan melakukan pembelian ulang diwaktu selanjutnya (Kotler, 2003). Sejalan dengan riset yang dilaksanakan oleh Wasiman (2020) kualitas pelayanan dan lokasi berdampak signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan penelitian yang dilakukan oleh Muhlisin, dan kawan-kawan (2020) kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan serta lokasi berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas. H_1 : Ada pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata.

Pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan konsumen akan membuat konsumen loyal, hal ini dikarenakan adanya rasa puas di benak konsumen mengenai pelayanan yang diterimanya. Menurut Ismail dan Yunan (2016), kualitas layanan yang baik membuat konsumen yakin memakai kembali penyedia layanan tersebut. Sejalan dengan riset yang dilaksanakan Subawa dan Sulistyawati (2020) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan sejalan dengan riset yang dilaksanakan Pramana bersama Rastini (2016) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Lokasi usaha yang mudah di akses dan memiliki lahan parkir yang luas akan membuat konsumen mudah mengunjungi penyedia jasa tersebut, dengan kemudahan akses itu akan membuat konsumen terus menggunakan penyedia jasa tersebut. Menurut Griffin (2003) toko dengan pameran barang yang menawan, serta irama yang merdu dan aksesoris toko yang harmoni spontan menarik para konsumen. setelah konsumen terpikat maka konsumen akan pergi ketempat tersebut secara terus menerus dan menjadi rutinitas bagi para pelanggan. Sejalan dengan riset yang dilaksanakan oleh Anggraini (2020) variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan sejalan dengan riset yang dilaksanakan Muhlisin dan kawan kawan (2020) variabel lokasi berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan. H_3 : Ada pengaruh lokasi terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata. Berdasarkan latar belakang dan hasil penelitian diatas peneliti tertarik untuk menguji kembali variabel tersebut, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan di Salon Agata".

2. Metode

Riset ini menggunakan rancangan riset kuantitatif kausal. Riset kuantitatif adalah riset yang berlandaskan pada prinsip yang akurat, dipergunakan untuk meriset kelompok/

spesimen. Desain penelitian yang digunakan pada riset ini adalah desain penelitian kuantitatif kausal. Desain kuantitatif kausal adalah riset yang mempunyai tujuan memastikan hubungan antara variabel yang mempengaruhi dengan variabel yang dipengaruhi (Sugiyono, 2014). Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang memakai layanan Salon Agata lebih dari satu kali. Sebaliknya yang menjadi objek di riset ini adalah kualitas pelayanan(X1), lokasi (X2) serta loyalitas pelanggan (Y).

Metode *non probability sampling* yang dipergunakan adalah *purposive sampling* yang merupakan sistem pengumpulan data melalui penilaian khusus (Sugiyono, 2014). Dalam riset ini menggunakan 12 indikator, minimal sampel dalam riset ini adalah $12 \times 5 = 60$ dan maksimal sampel dalam riset ini adalah $12 \times 10 = 120$. Pada penelitian ini menggunakan 120 responden. Riset ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Teknik analisis regresi berganda digunakan untuk memeriksa kuatnya hubungan dari aspek kualitas pelayanan(X1) lokasi (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y).

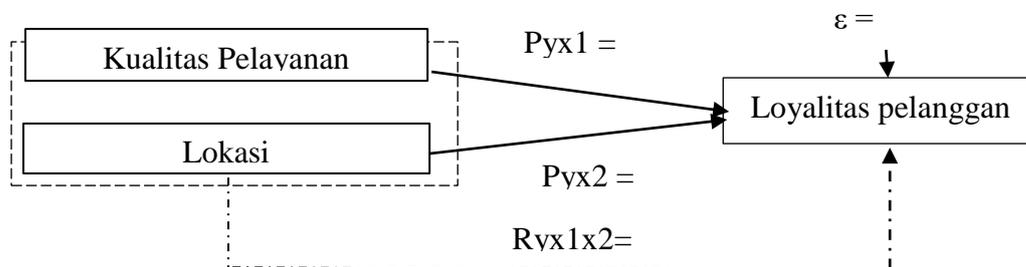
Kesimpulan pada penjabaran regresi linier berganda pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata mengaplikasikan sistem *Statistical Package for Social Science (SPSS) 23 for Windows*.

Tabel 1
 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda

Variabel Bebas	Koefisien	Sig	Koefisien Korelasi	R ²
Kualitas Pelayanan	0,238	0,000	0,393	0,154
Lokasi	0,293	0,000	0,331	0,109
Kostanta	2,776			
Sig F	0.000			
R	0.640			
R ²	0,410			

Sumber: Data diolah pada SPSS

Struktur hubungan pengaruh kualitas pelayanan (X₁) dan lokasi (X₂) terhadap loyalitas pelanggan (Y) dapat dilihat pada gambar 1 berikut :



Hipotesis penelitian yang pertama adalah “adanya pengaruh kualitas pelayanan serta lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Salon Agata”. Berdasarkan rekapitulasi kesimpulan uji regresi berganda pada gambar 1 menunjukkan hasil $R_{yx1x2} = 0,640$ dengan p-value $0,000 < \text{Alpha } (\alpha) 0,05$, menyatakan menolak H₀ yang berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel kualitas pelayanan (X₁) lokasi (X₂) terhadap loyalitas pelanggan (Y),

dapat disimpulkan aspek kualitas pelayanan (X1) lokasi (X2) bersama-sama berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas pelanggan (Y).

Hipotesis penelitian yang kedua adalah “adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata”. Berdasarkan rekapitulasi kesimpulan uji regresi berganda pada gambar 1 menunjukkan hasil $P_{yx1} = 0,393$ dengan $p\text{-value } 0,000 < \text{Alpha } (\alpha) 0,05$, menyatakan menolak H_0 , yang berarti ada pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan (X1) terhadap loyalitas pelanggan (Y), dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan berperan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

Hipotesis penelitian yang ketiga adalah “adanya pengaruh lokasi terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata”. Berdasarkan rekapitulasi kesimpulan uji regresi berganda pada gambar 1 menunjukkan hasil $P_{yx2} = 0,331$ dengan $p\text{-value } 0,000 < \text{Alpha } (\alpha) 0,05$ menyatakan menolak H_0 yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan dari lokasi (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y), dapat disimpulkan variabel lokasi berperan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan karakteristik responden mayoritas pengguna jasa Salon Agata berasal dari kaum wanita muda dengan rentan usia 20-30 tahun yang mencapai 64,2 %, pada rentan usia tersebut kebanyakan wanita menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat, pihak Salon Agata haruslah bisa memberikan pelayanan yang tepat dan cepat. Selain itu wanita dengan rentan usia tersebut tidak menginginkan hal-hal yang rumit, salah satunya memilih parkir untuk kendaraannya. Ketika Salon Agata penuh pastinya akan sulit untuk memarkirkan kendaraan, hal itu dikarenakan lahan parkir Salon Agata yang sempit, oleh karena itu pihak Salon Agata haruslah berusaha membuat lahan parkir yang luas agar pengguna jasa Salon Agata mudah untuk memarkirkan kendaraannya.

Mayoritas konsumen merupakan kaum wanita, kaum wanita pada umumnya akan menilai suatu jasa melalui pelayanan yang diterimanya, suasana toko, dan ketersediaan lahan parkir. Jika konsumen merasa puas, maka secara langsung akan membuat konsumen loyal pada penyedia jasa tersebut. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kotler (2003) Pengguna sering menarik kesimpulan tentang kualitas satu layanan, pada persepsi pelanggan terhadap lokasi, personal, perlengkapan, instrument koneksi, serta nilai yang dilihat oleh konsumen sebelum menetapkan dan melaksanakan berbelanja ulang di waktu selanjutnya. Berdasarkan temuan riset yang dilakukan oleh Wasiman (2020) menjelaskan variabel kualitas pelayanan dan variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Pelayanan yang baik serta dan menunjang dengan lokasi usaha yang strategis akan membuat pengguna tertarik untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Salon Agata telah berusaha memberikan pelayanan terbaiknya dan memberikan kenyamanan disaat melayani konsumennya. Suasana toko yang nyaman, bersih dan di tunjang dengan music, hal ini menambah nilai positif di mata konsumen. Letak lokasi Salon Agata yang berada di dekat kota Singaraja yaitu terletak di jalan Gajah Mada, hal ini yang membuat konsumen mudah untuk mengunjungi Salon Agata. Salon Agata harus berorientasi pada pelayanan yang ramah, serta sesuai dengan keinginan konsumen, hal tersebut akan membuat konsumen senang dan ingin menggunakan kembali jasa Salon Agata.

Berdasarkan hasil riset yang sudah dilaksanakan, menunjukkan secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata. Konsumen akan menggunakan kembali suatu jasa jika konsumen tersebut memandang puas suatu layanan yang diterimanya dari penyedia jasa tersebut. Untuk memuaskan konsumen karyawan Salon Agata haruslah mendengarkan keinginan konsumen mengenai model potongan rambut, serta warna rambut yang diinginkan oleh konsumen. Karyawan Salon Agata harus bisa memberikan masukan mengenai ragam motif potongan rambut yang tepat dan sesuai dengan bentuk wajah konsumen. Disaat proses keramas karyawan di Salon Agata harus mengetahui cara memegang kepala konsumen dan mengetahui seberapa keras atau lembut pijatannya dan karyawan Salon Agata harus bersikap ramah, ceria dan sopan jika berbicara dengan konsumen, hal itu akan membuat konsumen puas. Jika konsumen puas akan pelayanan yang diterimanya, maka konsumen akan menetapkan pilihannya pada penyedia jasa tersebut serta menggunakan berulang pelayanan dari penyedia jasa tersebut. Hal ini sejalan dengan pernyataan Ismail dan Yunan

(2016), bahwa kualitas layanan yang bagus akan meyakinkan konsumen untuk memakai ulang penyedia layanan tersebut. Sejalan dengan pernyataan tersebut, berdasarkan hasil riset yang dilaksanakan Subawa serta Sulistyawati (2020) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Pelayanan yang baik akan membuat konsumen puas, jika konsumen puas, maka akan membuat konsumen loyal kepada salon tersebut. Salah satu indikator dari pelayanan yakni, reliabilitas dapat diketahui melalui pemberian pelayanan yang akurat dan sesuai dengan keinginan konsumen, hal ini bisa dilihat pada pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Salon Agata yang memberikan layanan yang tepat sesuai dengan keinginan konsumen. Tangibel dapat diketahui melalui pembagian tugas karyawan di Salon Agata, ada yang menangani di bagian potong rambut, keramas, dan bagian pengeringan dan pembentukan model rambut. Tanggap dapat diketahui melalui keinginan meladeni konsumen secara cepat dan tepat, pelayanan di Salon Agata dilakukan oleh karyawan yang sudah memiliki ke handalan di bidangnya tersendiri sehingga membuat pelayanannya lebih cepat. Jaminan dapat diketahui melalui kualitas pelayanan, ahlak serta kepribadian karyawannya di saat melakukan pelayanan, hal ini dapat dilihat melalui cara memegang kepala konsumen dengan lembut dan tidak sembarangan, sehingga membuat konsumen nyaman saat di potong rambutnya. Simpati yang diketahui melalui tekad untuk mendengarkan keinginan konsumen mengenai model potongan rambut, dan pelayanan ini dilakukan oleh karyawan yang memiliki kehandalan dan memiliki jam kerja yang lama, hal ini di karenakan jam kerja yang lama membuat karyawan tersebut tanggap terhadap keinginan potongan rambut konsumennya.

Berdasarkan hasil riset yang telah dijelaskan sebelumnya terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel lokasi terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata. Suasana nyaman serta kebersihan suatu penyedia layanan jasa akan membawa dampak yang positif di benak konsumen, jika konsumen merasa nyaman serta ditambah dengan pelayanan yang baik maka akan membuat konsumen tersebut tertarik untuk menggunakan kembali jasa tersebut. Lahan Parkir dari Salon Agata tergolong sempit, untuk memudahkan konsumen memarkirkan kendaraannya pihak dari Salon Agata haruslah membuatkan tempat parkir tersendiri untuk karyawannya agar tidak menambah penuh parkiran, sehingga konsumen bisa memarkirkan kendaraannya dengan mudah. Selain itu penataan produk dari Salon Agata haruslah rapi, sehingga tidak membuat penuh ruangan, dan menambah kesan luas di bagian dalam ruangan di Salon Agata. Karyawan Salon Agata harus membersihkan ruangan sebelum dan sesudah dipakai hal tersebut untuk menambah kesan bersih di benak konsumen, dan tidak lupa untuk memberikan fasilitas *hands sanitaizer* untuk menambah kesan bersih dan membuat konsumen nyaman. Pendapat ini didukung oleh pernyataan Griffin (2003) toko dengan pameran barang yang menawan, serta irama yang merdu dan aksesoris toko yang harmoni spontan menarik para konsumen. setelah konsumen terpikat maka konsumen akan pergi ketempat tersebut secara terus menerus dan menjadi rutinitas bagi para pelanggan. Sejalan dengan pernyataan tersebut, temuan riset yang dilaksanakan oleh Anggraini (2020) aspek lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

3. Simpulan dan Saran

Berdasarkan penjelasan yang paparkan maka dapat disimpulkan yaitu, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata.

Saran yang bisa diberikan peneliti adalah untuk peneliti mendatang diharapkan bisa memperluas jangkauan penelitian ini dengan menambahkan aspek-aspek lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, mengembangkan subjek riset dan dapat memperbanyak teori-teori tentang variabel yang digunakan, serta teknik analisis data yang berbeda agar dapat menjadi acuan dari penelitian-penelitian selanjutnya dan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen pemasaran.

Untuk Salon Agata, diharapkan agar lebih memperhatikan dan menjaga kualitas pelayanan, suasana toko, kebersihan, serta memperluas lahan parkir, agar konsumen mudah untuk memarkirkan kendaraannya. Hal tersebut dapat menambah nilai positif di mata konsumen. Jika konsumen merasa nyaman, maka konsumen akan enggan beralih ke penyedia jasa lainnya.

Daftar Pustaka

- Anggraini. 2020. Pengaruh Word Of Mouth, Kualitas Layanan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Sewa Power Bank Recharge. Academia.Edu.
- Anjiardiansyah, dkk. 2019. Pengaruh Lokasi, Harga, dan Physical Evidence terhadap Loyalitas Konsumen Menggunakan Lapangan Griya Futsal di Kota Pontianak. Jurnal Produktivitas. Vol 6, No 1.
- Darma, G.S. 2019. Kacamata Media, Kesuksesan Bersyarat. Indonesia: Pustaka Larasan Press
- Falendra, Realize. 2020. Pengaru Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Importir Warisan Pratama. Jurnal Rekaman. Vol 4, No 2.
- Fleming, N. 2016. The Customer Loyalty Loop: The Science Behind Creating Great Experiences and Lasting Impressions. Frist Edition. New Jersey: Career Press.
- Griffin, Jill. 2003. Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta. Penerbit: Erlangga.
- Hasan, Ali. 2014. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan, Buku 1. Yogyakarta: Penerbit CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Irnanda. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat. Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia. Vol 5, No 6.
- Ismail, A., Yunan, Y.S.M. 2016. Service Quality as a Predictor of Customer Satisfaction and Customer Loyalty. Scientific Journal of Logistics, 12(4), 269-283.
- Jemina. 1996. Pengantar Tata Laksana Kerumah Tanggaan. Jakarta: Ricke.
- Kotler, P. 2003. Marketing Management. 11 th ed. Upper Saddle River. New Jersey: Prentice Hall, Inc
- Kotler, Keller. 2008. Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P, Keller, K.L. 2009. Manajemen Pemasaran Jilid 1. Edisi Ketiga. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhlisin, dkk. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Toko Kopma Ilhaam Ramadhan Universitas Islam Malang). Jurnal Ilmiah Riset Manajemen. Vol 9, No 2

- Nurfalawati. 2020. Pengaruh Lokasi dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas konsumen pada Kedai Suhendar Coffe Kota Bima. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*.
- Pramana, Rastini. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. Vol 5, No 1.
- Setya, dkk. 2020. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Lokasi Dengan Loyalitas Pelanggan di Raihan Bakery Cake & Shop Medan. *Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*. Vol 2, No 2
- Subawa, Sulistyawati. 2020. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Journal Manajemen*. Vol 9 No 9.
- Sugiyono, 2014. *Metode penelitian kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Taufiq. 2017. Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Berdasarkan Atribut Toko Pada Kedai Kopi di Tasikmalaya. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Volume 3, No 2.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran, edisi ke empat*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wasiman, dkk. 2020 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Bintang Dua Di Kota Batam. *Jurnal Cafeteria*. Vol 1, No 2.
- Wendha, dkk. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*. Vol 7 No 1.