

ABSTRAK

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa haruslah dapat mempertahankan reputasi yang baik dimata pelanggannya. Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas akan cenderung memberikan kepuasan dan kepercayaan yang lebih kepada pelanggan yang menggunakan jasa pada perusahaan tersebut. Tanpa memperhatikan kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan maka jangan harap perusahaan dapat terus mempertahankan *image* dimata pelanggan. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan serta untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dan regresi sederhana dengan program SPSS. Populasi yang digunakan adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa perawatan kulit wajah di Griya Kecantikan Aura. Sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 100 orang dengan teknik pemilihan sampel menggunakan *accidental sampling*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan