

**PENGARUH LAYANAN PELANGGAN, HARGA DAN KELENGKAPAN
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KOSMETIK
DI TOKO KITA PONTIANAK**

Oleh:
Jihan Safhira

ABSTRAK

Perusahaan kosmetik lokal dan luar negeri saat ini menargetkan Indonesia sebagai pangsa pasarnya. Bagi wanita saat ini kosmetik menjadi bagian vital dan utama dalam kesehariannya, demi memperoleh dan mempertahankan kecantikannya dari waktu ke waktu. Setiap kosmetik diciptakan dan dibuat pastinya memiliki kelebihan tersendiri yang berbeda-beda untuk dapat memenuhi hasrat keinginan dan kebutuhan konsumennya. Di Indonesia kini tersedia berbagai merek dari para produsen kosmetik asing maupun lokal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh layanan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan kosmetik di Toko Kita Pontianak, untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan kosmetik di Toko Kita Pontianak serta untuk mengetahui pengaruh kelengkapan produk terhadap loyalitas pelanggan kosmetik di Toko Kita Pontianak. Metode penelitian ini adalah asosiatif. Teknik pengumpulan data: kuesioner dan studi dokumenter. Sampel yang diambil didasarkan pada kriteria penelitian yakni minimal responden telah lebih dari 2 kali pembelian kosmetik di Toko Kita Pontianak di Jalan Jenderal Sudirman dengan *purposive sampling* dan dianalisis secara kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan dari analisis data dilakukan dengan regresi berganda bahwa ada pengaruh layanan pelanggan, harga dan kelengkapan produk secara parsial terhadap loyalitas pelanggan kosmetik di Toko Kita Pontianak.

Kata Kunci: Layanan Pelanggan, Harga, Kelengkapan Produk, Loyalitas Pelanggan

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER SERVICE, PRICE AND PRODUCT
COMPLETENESS, TO CUSTOMER LOYALTY COSMETICS
AT TOKO KITA PONTIANAK**

By:
Jihan Safhira

ABSTRACT

Local and foreign cosmetic companies are currently targeting Indonesia as their market share. For women today, cosmetics are a vital and main part of their daily lives, in order to obtain and maintain their beauty from time to time. Every cosmetic created and made certainly has its own distinct advantages to be able to meet the desires and needs of consumers. In Indonesia, various brands are now available from foreign and local cosmetic manufacturers. The purpose of this study was to determine the effect of customer service on cosmetic customer loyalty at Toko Kita Pontianak, to determine the effect of price on cosmetic customer loyalty at Toko Kita Pontianak and to determine the effect of product completeness on customer loyalty cosmetics at Toko Kita Pontianak. This research method is associative. Data collection techniques: questionnaires and documentary studies. The sample taken was based on the research criteria, namely the respondent had at least 2 purchases of cosmetics at Toko Kita Pontianak on Jalan Jenderal Sudirman with purposive sampling and analyzed quantitatively.

The results showed from the data analysis carried out with multiple regression that there was an effect of customer service, price and product completeness partially on cosmetic customer loyalty at Toko Kita Pontianak

Keywords: Customer Service, Price, Product Completeness, Customer Loyalty