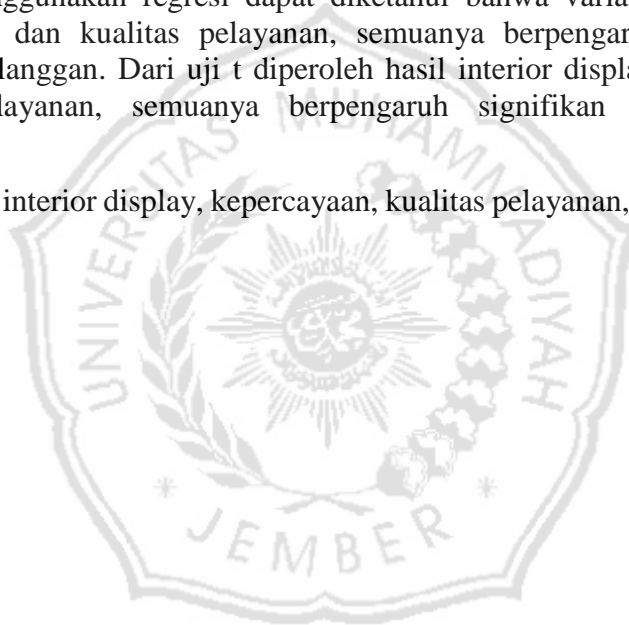


ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Salon Hitz Banyuwangi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh interior display, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa observasi, wawancara dan kuesioner terhadap 96 responden dengan teknik *purposive sampling*, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas, dan uji reliabilitas), analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), dan uji hipotesis (uji F, uji t, koefisien determinasi). Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel interior display, kepercayaan dan kualitas pelayanan, semuanya berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dari uji t diperoleh hasil interior display, kepercayaan dan kualitas pelayanan, semuanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: interior display, kepercayaan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan



ABSTRACT

This research was conducted on the customer of Hitz Banyuwangi Salon. This study aims to determine the effect of interior display, trust and quality of service to customer satisfaction. In this research the data collected by means of aids in the form of observation, interview and questionnaire to 96 respondents with purposive sampling technique, which aims to know the perception of respondents to each variable. The analysis used was instrument test data (validity test, reliability test), multiple linear regression analysis, classical assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), and hypothesis test (F test, t test, coefficient of determination). From the analysis using regression can be seen that the variable interior display, trust and quality of service, all have a positive effect on customer satisfaction. From t test, the result of interior display, trust and service quality, all have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *interior display, trust, service quality, customer satisfaction*

