

ABSTRAK

Untuk memenuhi keinginan pelanggan dalam memperoleh layanan yang memuaskan, maka muncul begitu banyak beauty clinic-beauty clinic baru. Kondisi ini tentunya memicu persaingan yang ketat diantara beauty clinic-beauty clinic yang ada. Oleh karena itu, Jayanata Beauty Clinic harus memberikan perhatian-perhatian khusus terhadap pelanggan melalui *relationship marketing* agar tercipta loyalitas pelanggan yang tinggi. Penelitian dengan topik “Pengaruh *customer satisfaction* dan *relationship marketing* terhadap *customer loyalty* pada Jayanata Beauty Clinic di Surabaya” ini diperkuat oleh penelitian terkait sebelumnya dan diawali dengan sigi pendahuluan. Peneliti tertarik untuk tahu apakah hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh *customer satisfaction* dan *relationship marketing* terhadap *customer loyalty* pada Jayanata Beauty Clinic. Hasil penelitian yang berupa tampilan data, hasil pengolahan data dan hasil pengujian hipotesis ternyata menunjukkan hasil yang signifikan bahwa *customer satisfaction* dan *relationship marketing* berpengaruh cukup besar terhadap *customer loyalty* pada Jayanata Beauty Clinic di Surabaya.