

INTISARI

Puspitasari., Heni. 2022. Model Kesetiaan Pelanggan Pria Dalam Industri Perawatan Kulit. Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta. Pembimbing I Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M. Pembimbing II Nang Among Budiadi, S.E., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji variabel kesetiaan pelanggan. Kesetiaan pelanggan disebabkan oleh kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan dalam industri perawatan kulit. Kepuasan pelanggan serta kepercayaan pelanggan dipengaruhi oleh harga. Data diperoleh melalui kuisioner yang dibagikan pada pelanggan pria pengguna perawatan kulit di Surakarta. Teknik penyampelan yang digunakan yaitu *Purposive sampling* sebanyak 200 responden. Uji hipotesis menggunakan analisis permodelan persamaan struktural (*Structural Equation Modelling* – SEM). Hasil penelitian mendapatkan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan serta kepercayaan pelanggan berpengaruh positif terhadap kesetiaan pelanggan industri perawatan kulit.

Kata kunci: Kesetiaan pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Harga.