

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap minat menggunakan kembali jasa *nail art* melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada pelanggan Pusveenails. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Pusveenails dan dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan kembali jasa *nail art*. Namun, kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap minat menggunakan kembali jasa *nail art*. Selain itu, kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap minat menggunakan kembali jasa *nail art*. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki peran penting dalam mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan jasa Pusveenails. Oleh karena itu, Pusveenails disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga minat pelanggan untuk menggunakan kembali jasa dapat terus meningkat.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Minat Menggunakan Kembali, *Nail art*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on repurchase intention through customer satisfaction as a mediating variable among Pusveenails customers. This research employed a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to Pusveenails customers and analyzed using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) method. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Customer satisfaction also has a positive and significant effect on repurchase intention. However, service quality does not have a significant direct effect on repurchase intention. In addition, customer satisfaction is proven to mediate the effect of service quality on repurchase intention. Based on these findings, it can be concluded that customer satisfaction plays an important role in encouraging customers to reuse Pusveenails' nail art services. Therefore, Pusveenails is recommended to continuously improve its service quality in order to enhance customer satisfaction and increase customers' intention to reuse its nail art services.

Keywords: *Service quality, Customer satisfaction, Repurchase intention, Nail art.*