

ABSTRAK

Industri jasa menghasilkan produk bernilai tambah yang tidak berwujud seperti hiburan dan relaksasi. Seni tato telah berkembang dari simbol budaya menjadi seni tubuh yang dihargai. *Tattoo temporary*, yang dapat diaplikasikan dan dihapus dengan mudah, memberikan fleksibilitas tanpa komitmen jangka panjang. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis *Customer Loyalty*, *Customer Satisfaction*, *Perceived Value*, dan *Perceived Quality* terhadap *Customer Expectation* di Inkrare Studio.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan *data non probability sampling* dengan responden sebanyak 157 orang. Teknik analisis data menggunakan *software* Microsoft Excel dan SmartPLS. Hasil akan menjelaskan analisis deskriptif dan *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 3 dan 4.

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian adalah bahwa variabel *Customer Loyalty*, *Customer Satisfaction*, dan *Perceived Value* memainkan peran penting dalam membentuk harapan pelanggan terhadap penggunaan tato temporary di Inkrare Studio, sementara variabel *Perceived Quality* tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Oleh karena itu, manajemen Inkrare Studio dapat fokus pada upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan, dan persepsi nilai produk untuk memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan pengalaman pelanggan.

Kata Kunci : Determinan, Industry Jasa, *Tattoo Temporary*, Ekspektasi Pelanggan