

## **ABSTRACT**

### ***EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE TO CUSTOMER LOYALTY LAUNDRY SERVICE BARBIE IN BANDAR LAMPUNG***

***By***

**Nasya Laras Saty**

*The problem of this study is whether the quality of service and price effect on customer loyalty in services Laundry Barbie in Bandar Lampung. The hypothesis of this study is thought to affect prices and service quality on customer loyalty in services Laundry Barbie in Bandar Lampung. The total sample of 100 respondents of this study with the characteristic Barbie never use the services Laundry. The study states that the results of hypothesis testing quality of service (X1) and price (X2) simultaneously affect the customer loyalty (Y) with significant  $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$ . The result of determination coefficient of R square of 0.831 this means that Quality of Service (X1) and Price (X2) play a role in contributing variables by 83.1% Customer Loyalty remaining 16,9%.*

**Keywords :** *Quality of service, price and customer loyalty.*

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA BARBIE LAUNDRY DI BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**Nasya Laras Saty**

Permasalahan penelitian ini adalah apakah kualitas layanan dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada jasa Barbie Laundry di Bandar Lampung. Hipotesis penelitian ini adalah diduga kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada jasa Barbie Laundry di Bandar Lampung. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 100 responden dengan karakteristik pernah menggunakan jasa Barbie Laundry. Hasil penelitian menyatakan bahwa hasil uji hipotesis kualitas layanan (X1) dan harga (X2) secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y) dengan nilai signifikan  $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ . Hasil uji koefisien determinasi sebesar *R square* sebesar 0,831 hal ini berarti Kualitas Layanan (X1) dan Harga (X2) berperan dalam memberikan sumbangan variabel Loyalitas Pelanggan sebesar 83,1% sisanya 16,9% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci** : kualitas layanan, harga dan loyalitas pelanggan