

ABSTRAK

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Survei pada Konsumen Kafe Kayu Manis Kota Metro)

Oleh

Uul Fatmawati

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen Kafe Kayu Manis Kota Metro dengan 100 responden. metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik penelitian ini adalah purposive sampling. Dianalisa menggunakan regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa secara parsial dua variabel independen, harga (X_1) dan kualitas layanan (X_3) memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Kafe Kayu Manis Kota Metro. Namun, kualitas produk (X_2) berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen. Secara bersamaan, harga (X_1), produk (X_2) dan kualitas layanan (X_3) memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen (Y). Kesimpulan: harga dan kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Kafe Kayu Manis Kota Metro.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

***THE EFFECT OF PRICE, PRODUCT QUALITY, AND SERVICE QUALITY
ON CUSTOMER LOYALTY***
(Survey of consumer Kayu Manis Cafe in Metro City)

By

Uul Fatmawati

This research was aimed to find out the effect of price, product quality, and service quality on customer loyalty. The population in this study is all consumers Kayu Manis Cafe in Metro City with 100 respondents. The method of collecting is questionnaire data. The technique of the research is purposive sampling. Analyzed by using multiple linear regression. The result shows that partially two independent variables, price (X_1) and service quality (X_3) have a significant effect of consumer loyalty Kayu Manis Cafe in Metro City. However, the product quality (X_2) has no significant effect on consumer loyalty (Y). Conclusion : the price and service quality have a significant effect of consumer loyalty Kayu Manis Cafe in Metro City.

Keywords: Price, Product Quality, Service Quality, Customer Loyalty