

ABSTRAK

Yusril Ihza. 2024 "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Seblak Medok Prasmanan Metro." Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Ratmono, S.E.,M.M. Pembimbing (II) Fitriani, S.E., M.M.

Loyalitas konsumen menjadi faktor krusial yang berkontribusi pada peningkatan profit perusahaan. Hal ini dikarenakan konsumen yang memiliki loyalitas cenderung bersedia mengeluarkan biaya lebih tinggi untuk produk yang mereka sukai, serta lebih toleran terhadap masalah yang mungkin muncul terkait pelayanan dan kinerja suatu produk. Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sampel penelitian ini adalah konsumen yang ada pada Seblak Medok Prasmanan Metro yang berjumlah 105 orang. Pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Dan analisis data menggunakan Uji validitas, Uji reliabilitas, Uji normalitas, uji linieritas, uji homogenitas, Analisis Regresi Berganda, Uji T, Uji F, Uji Koefisien Determinasi (R²) dan Hipotesis Statistik dengan menggunakan program (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan Terhadap loyalitas pelanggan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk Terhadap loyalitas pelanggan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan harga Terhadap loyalitas pelanggan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga Terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan loyalitas pelanggan.