

ABSTRAK

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana dampak kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Dira Cafe and Pool Ambulu. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis dampak kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Dira Cafe and Pool Ambulu secara parsial. Teori yang dipakai pada penelitian ini adalah teori manajemen pemasaran, teori kualitas pelayanan, teori harga, teori kepuasan pelanggan, dan teori loyalitas pelanggan. Penelitian dilakukan pelanggan Dira Cafe and Pool Ambulu. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel 105 orang responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji T, dan uji R². Hasil pengujian hipotesis pertama (H1) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan tingkat signifikansi sebesar (0,008) ($p < 0,05$) untuk hipotesis kedua (H2) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan dengan tingkat signifikansi sebesar (0,000) ($p < 0,05$) untuk hipotesis ketiga (H3) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan tingkat signifikansi sebesar (0,000) ($p < 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (X1, X2, X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) loyalitas pelanggan pada Dira Café and Pool Ambulu.

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

ABSTRACT

The formulation of the problem in this study is how the impact of quality of service, price, and customer satisfaction on customer loyalty at Dira Cafe and Pool Ambulu. The purpose of the research is to find out and analyze the impact of quality of service, price and customer satisfaction on customer loyalty at Dira Cafe and Pool Ambulu partially. The theories used in this study are marketing management theory, service quality theory, price theory, customer satisfaction theory, and customer loyalty theory. The research was conducted by Dira Cafe and Pool Ambulu customers. Type of quantitative descriptive research using purposive sampling method with a sample of 105 respondents. Analytical tools used in this research are: test validity, reliability test, assumptions of the classical test, T test, and R2. The first hypothesis test results (H1) indicate that there is a significant influence between service quality against customer loyalty with the significance level of (0,008) ($p < 0,05$) for the second hypothesis (H2) show that there is a significant influence between the price theory against customer loyalty with the significance level of (0,000) ($p < 0,05$). for the three hypothesis (H3) show that there is a significant influence between the customer satisfaction against customer loyalty with the significance level of (0,000) ($p < 0,05$). Thus it can be neglected that the independent variables (X1, X2, X3) together with the related variable (Y) customer loyalty at Dira Café and Pool Ambulu.

Keywords: quality of service, price, customer satisfaction and customer loyalty.