

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh seorang ibu yang ingin membuka sebuah usaha di rumah dengan membuka sebuah rumah makan lalapan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitaif, penelitian ini menggunakan 100 responden dengan pengambilan sampel menggunakan *Non Probality Sampling* dengan jenis pengambilannya menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan kuesioner dan studi kepustakaan. Hasil uji t dalam penelitian ini menunjukkan signifikansi kualitas pelayanan sebesar ( 0,000 ), harga sebesar ( 0,877 ), dan kepuasan pelanggan sebesar ( 0,001 ). Hasil uji F menunjukkan nilai sebesar ( 11,241 ) dan lebih besar dari F tabel. Sehingga, hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan terbukti kebenarannya.

**Kata Kunci :** Kualitas pelayanan, Harga, Kepuasan pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

## ***ABSTRACT***

This research is backgrounded by a mother who wants to open a business at home by opening a restaurant lalapan. This research quantitative research method, this study used 100 respondents with the sampling using Non Probality Sampling with the type of retrieval using purposive sampling method. Data collection techniques in the study using questionnaires and literature study. The result of t test in this study shows the significance of the service quality of (0.000), the price of (0,877), and the customer satisfaction equal to (0,001). F test results show the value of (11.224) and greater than F table Thus, the hypothesis that the quality of service, price and customer satisfaction have a significant influence on customer loyalty proved true.

Keywords: Quality of service, Price, Customer Satisfaction and Customer Loyalty