

ABSTRAK

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Studi Kasus pada Sakola Factory OutletJogja

Kandida Indah Sola
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta,2017

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Sakola Factory Outlet Jogja. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat jogja yang menjadi pelanggan Sakola Factory Outlet Jogja, dengan sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Convenience Sampling*. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Secara parsial kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRICE, PRODUCTS QUALITY AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER LOYALTY

A Case Study At Sakola Factory OutletJogja

Kandida Indah Sola
University of Sanata Dharma
Yogyakarta,2017

This research attempts to learn the effect of price, product quality and quality of service to costumer loyalty at Sakola Factory Outlet Jogja. Population in this study is customers of Sakola Factory Outlet Jogja, the sample size is 100 customers. The method for the sampling is Convenience Sampling. The data are analized using multiple linear regression. The result of this study shows that price, product quality and service quality simultaneously affect to customer loyalty. Partially product quality and service quality influence the customer loyalty, while the price does not affect customer loyalty.

Key word : price, product quality, service quality, customer loyalty