

HALAMAN ABSTRAK

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Studi pada Ruang Rasa Yogyakarta

Hendra Elverinus Lawa
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta, 2019

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Ruang Rasa. Penelitian ini dilakukan selama bulan Februari 2019 di Ruang Rasa Yogyakarta. Penelitian ini secara parsial menganalisis pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden yang diambil dengan metode *convenience sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Uji instrument yang dilakukan yaitu uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sedangkan harga dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRICE, PRODUCT QUALITY, AND SERVICE QUALITY TO CUSTOMER LOYALTY

A Study at Ruang Rasa Yogyakarta

Hendra Elverinus Lawa
Sanata Dharma University
Yogyakarta, 2019

This study aims to determine the influence of price, product quality and service quality towards customer loyalty in Ruang Rasa. This research was conducted in February 2019 at Ruang Rasa Yogyakarta. This study partially analyzes the influence of price, product quality and service quality towards customer loyalty. The sample used in this study was 100 respondents using convenience sampling method. The research instrument is questionnaires. The validity test and reliability test are applied to analyze the data. Data analysis technique used in this research is multiple linear regression. The results of this study indicates that product quality influenced customer loyalty while the price and service quality did not influence customer loyalty.

Keywords : price, product quality, service quality, customer loyalty