

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Pada Pelanggan Salon Flaurent di Jalan Beo No.44 Mrican, Sleman, Yogyakarta)

Eva Yuniaty Banjarnahor
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2020

Penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah: 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, 2) harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, 3) kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, 4) kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Flaurent salon minimal 2 kali penggunaan dalam waktu 1 tahun. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 105 responden secara *online* menggunakan *google form*. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, analisis deskriptif dan regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS versi 23 *for mac*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, 2) harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, 3) kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, 4) kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan, dan loyalitas konsumen.

ABTRACT

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND CUSTOMER SATISFACTION
ON CONSUMER LOYALTY**

**(Study On Flaurent Salon Customers
At Beo Street Number 44 Mrican,
Sleman, Yogyakarta)**

*Eva Yuniaty Banjarnahor
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2020*

The research aims to find out if: 1) the quality of service affects consumer loyalty, 2) the price affects consumer loyalty, 3) the customer satisfaction affects consumer loyalty, 4) the quality of service, price, and customer satisfaction have a simultaneous effect on consumer loyalty. The population in this study was all consumers of Flaurent salon at least 2 times usage within 1 year. The sampling techniques used in this study was purposive sampling. The data was obtained by sharing questionnaires with 105 respondents online using google form. The data analysis and multiple linear regressions were conducted using SPSS version 23 for mac applications. The results of this study show that: 1) the quality of service affects consumer loyalty, 2) the price affects consumer loyalty, 3) the customer satisfaction affects consumer loyalty, 4) the quality of service, price, and customer satisfaction simultaneously affect consumer loyalty.

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