

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap

Loyalitas Pelanggan Mebel

(Survei pada pelanggan Kursi Rintik di Mebel Aria Bibis Kulon Solo)

Aan Sovianto

NIM : 141130125

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

(aansovianto72@gmail.com)

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan kepada pelanggan kursi rintik di Mebel Aria Solo. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga, sedangkan untuk variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah survei. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala *likert*, dimana responden penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan analisis tersebut, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 0,763 + 0.394 (X1) + 0.585 (X2) + 0.246 (X3)$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan mebel pada pelanggan kursi rintik di mebel aria Solo. (2) kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (3) kualitas produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (4) harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. *Adjusted R Square* menunjukkan sebesar 47,9% bahwa variable kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2) dan harga (X3) mampu menjelaskan variabel loyalitas pelanggan (Y), dan sisanya 52,1% dijelaskan oleh variabel lain.

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