PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN

(Survei Pada Pelanggan Robo Pet Shop Yogyakarta)

JESIKE DEWI RAMADHANI
NIM. 141160004

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Yogyakarta

Jesike99@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1)Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Robo Pet Shop Yogyakarta, (2)Pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan Robo Pet Shop Yogyakrta, (3)Pengaruh kulaitas layanan melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Robo Pet Shop Yogyakarta, (4)Pengaruh harga melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Robo Pet Shop Yogyakarta. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini bersifat purposive sampling, di mana hanya pelanggan yang memiliki hewan peliharaan dan membutuhkan perawatan hewan peliharaan, serta pernah melakukan pembelian produk / jasa minimal 1 kali di Robo Pet Shop Yogyakarta. Jumlah sampel sejumlah 106 orang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survey. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisoner disusun dengan Skala Likert dan kemudian dihitung dengan metode SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan dengan koefisien path sebesar 0.687 dan hasil signifikan 0.000 ;(2) Harga berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan dengan koefisien path sebesar 0,178 hasil signifikan sebesar 0,008 ;(3) Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dengan besar pengaruh total 0,810 dan t hitung sebesar 4,6642 > 1,98 (t tabel) ;(4) Pengalaman pengunjung tidak berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung dengan besar pengaruh total sebesar 0,099 dan t hitung sebesar 2,807 > 1,98.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.