

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

**(Survei Pada Pelanggan Warung Mie Gacoan di Jl. Colombo, Sleman,
Yogyakarta)**

EMMANUELA CHRISANTA
NIM. 141160155

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

echrisanta@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian survei, dimana instrumen penelitian ini berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Warung Mie Gacoan yang berlokasi di Jl. Colombo, Sleman, Yogyakarta. Pengambilan data dilakukan pada bulan Juli 2020. Sampel sebanyak 148 responden yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan Analisis Path menggunakan software SPSS. Hasil penelitian menemukan bahwa: (1). Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2). Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (3). Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (4). Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. (5). Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. (6). Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (7). Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

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