

## ABSTRAK

Michael Alexander :

Skripsi

Faktor faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen pada *Inferior Service* di Surabaya

Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu apakah Kualitas layanan *Inferior Service* berpengaruh terhadap Loyalitas konsumen secara signifikan? Apakah Kondisi fasilitas *Inferior Service* berpengaruh terhadap Loyalitas konsumen secara signifikan? Apakah *Habitual Buying Behavior* di dapat berpengaruh terhadap Loyalitas *Café Internet Blazz.Net* secara signifikan? Penelitian ini dilatarbelakangi oleh harga produk dan jasa *Inferior* yang murah tetapi masih ada konsumen membelinya karena loyalitas. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah memberikan kuisisioner kepada 105 responden yang sudah pernah menggunakan produk atau jasa *Inferior* sebanyak lebih dari 3x dan berumur 17 tahun ke atas dengan teknik *random sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Berganda serta Uji asumsi klasik dengan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistic. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah *Quality, Facility, dan Habitual Buying Behavior* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada *inferior service* di Surabaya.

**Kata Kunci** : Kualitas, Fasilitas, Pembelian berdasarkan Kebiasaan, Loyalitas