

Abstract

PENGARUH PELAYANAN HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DALAM MEMBELI BARANG DI TOKO SINAR MAS JAYA RUNGKUT

Di era globalisasi masa sekarang ini persaingan bisnis semakin ketat dan mengharuskan perusahaan terus berusaha agar perusahaannya dapat diakui pelanggan, terutama di Toko Sinar Mas Jaya Rungkut agar dapat tetap eksis. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan, harga dan kualitas produk secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap loyalitas konsumen untuk membeli barang dan jasa di toko Sinar Mas Jaya Rungkut. Serta untuk mengetahui pengaruh mana yang dominant antara variabel pelayanan, harga, dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

Responden penelitian ini adalah semua konsumen yang pernah membeli di Toko Sinar Mas Jaya Rungkut minimal dua kali. Sampel penelitian sebanyak 50 Responden. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu: pertama, pelayanan, harga, dan kualitas produk mempunyai pengaruh serempak dan signifikan terhadap loyalitas konsumen diterima kebenarannya hal ini dibuktikan dengan uji signifikansi atau uji F pengaruh serempak variabel bebas terhadap variabel terikatnya adalah signifikan karena nilai P Sig sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. Berdasarkan uji hipotesa secara parsial dapat diketahui bahwa hipotesis yang kedua yang diajukan yaitu diduga pengaruh harga mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap loyalitas konsumen dapat diterima kebenarannya karena pengaruhnya lebih besar bila dibandingkan dengan pengaruh variabel yang lain karena memiliki koefisien beta tertinggi yaitu 0.682.