

## ABSTRAK

Perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului tindakan ini, dengan mempelajari perilaku pembeli, maka akan mengetahui kesempatan baru yang berasal dari belum terpenuhi kebutuhan dan kemudian mengidentifikasinya untuk mengadakan segmentasi pasar.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel harga, kualitas produk, lokasi, pelayanan, secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas konsumen serta untuk mengetahui apakah variabel harga dominan mempengaruhi loyalitas konsumen dalam membeli granit di *Showroom Granit Tile d'Infinita* Surabaya.

Pengambilan obyek pada penelitian ini yaitu pada granit di showroom granit tile d'infinita di Surabaya, yang berjumlah 50 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda yang disesuaikan dengan penelitian ini. Sedangkan untuk perhitungannya menggunakan alat bantu komputer program SPSS for windows versi 12.00.

Dari hasil analisis disimpulkan bahwa untuk hipotesis yang menyatakan bahwa bahwa diduga harga ( $X_1$ ), kualitas produk ( $X_2$ ), lokasi ( $X_3$ ) dan pelayanan ( $X_4$ ) secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas konsumen dalam membeli granit di *Showroom Granit Tile* Surabaya. Dengan menggunakan uji F menunjukkan adanya pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat, terbukti dengan F hitung  $16,188 > F$  tabel  $2,578$ . Selain itu dari hasil uji t juga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel loyalitas konsumen, hal ini dapat dibuktikan dari nilai  $t_{hitung} (5,770) > t_{tabel} (2,014)$ . Secara statistik variabel pelayanan merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap loyalitas konsumen. Hal ini dapat dilihat dari nilai probabilitas variabel pelayanan paling signifikan yaitu  $0,000$  dibandingkan variabel lainnya.

*Kata kunci : harga, kualitas produk, lokasi, pelayanan, regresi linier*