

ABSTRAK

Loyalitas Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau layanan jasa yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Grand Twins Engineering. Dalam penelitian ini digunakan metode kuantitatif dengan G-form sebagai instrument penelitian. Populasinya adalah pelanggan PT Grand Twins Engineering, dengan sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan Purposive Sampling. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan Uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas Produk berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan PT Grand Twins Engineering, Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan PT Grand Twins Engineering, dan Harga berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan PT Grand Twins Engineering. Hal ini dibuktikan dari hasil uji analisis linier berganda yang menunjukkan nilai signifikan dari variabel-variabel yang mendukung hipotesis. Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari Kualitas Produk, Pelayanan, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Grand Twins Engineering.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Pelayanan, Harga, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Customer loyalty is a feeling of pleasure or disappointment that arises after comparing the performance of the product or service that is thought of against the expected performance. This study aims to determine the effect of Product Quality, Service, and Price on Customer Loyalty of PT Grand Twins Engineering. In this study used quantitative methods with G-form as a research instrument. The population is customers of PT Grand Twins Engineering, with a sample of 100 respondents. Sampling using purposive sampling. The method used is multiple linear regression analysis and F test. The results of this study indicate that Product Quality has a positive but not significant effect on Customer Loyalty of PT Grand Twins Engineering, Service has a positive and significant effect on Customer Loyalty of PT Grand Twins Engineering, and Price has a significant positive effect on Customer Loyalty of PT Grand Twins Engineering. This is evidenced by the results of the multiple linear analysis test which shows a significant value of the variables that support the hypothesis. Therefore, the results of this study state that there is an influence of Product Quality, Service, and Price on Customer Loyalty of PT Grand Twins Engineering.

Keywords: Product Quality, Service, Price, Customer Loyalty

UNIVERSITAS
MERCU BUANA