

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian dilakukan terhadap 144 orang responden Toko Karya Bangunan. Analisis data menggunakan metode *Smart-PLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toko Karya Bangunan sudah termasuk yang baik. Demikian pula halnya harga adalah wajar dan kepuasan yang di rasakan pelanggan sudah tinggi. Selanjutnya di temukan bahwa kualitas pelayanan, harga dan kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Jadi semakin baik kualitas pelayanan, harga dan kepuasan maka akan semakin tinggi loyalitas pelanggan untuk belanja pada Toko Karya Bangunan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the effect of service quality, price and customer satisfaction on customer loyalty. The study was conducted on 144 respondents in the Toko Karya Bangunan. Data analysis using the Smart-PLS method. The results showed that the quality of service provided by Toko Karya Bangunan was good. Likewise, the price is reasonable and customer satisfaction is high. Furthermore, it was found that service quality, price and satisfaction had a positive effect on customer loyalty. So the better the quality of service, price and satisfaction, the higher the customer loyalty for shopping at the Toko Karya Bangunan.

Keywords: Service Quality, Price, Satisfaction, Costumer Loyalty.

