

ABSTRAK

Manajemen yang berkualitas sangat dibutuhkan dalam memperoleh keberhasilan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di CV. Jaya Prima Kimia Sidoarjo. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan sampel sebanyak 40 pelanggan CV. Jaya Prima Kimia dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa struktur persamaan pertama yaitu kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen CV. Jaya Prima Kimia Sidoarjo dan struktur persamaan kedua yaitu kualitas layanan, harga dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV. Jaya Prima Kimia Sidoarjo.

Kata kunci: Kualitas layanan, Harga, Kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Quality management is needed in obtaining company success. This study aims to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction in increasing customer loyalty at CV. Jaya Prima Kimia Sidoarjo. The type of research used is quantitative with a sample of 40 customers CV. Jaya Prima Kimia and data collection techniques in this study by distributing questionnaires. The data analysis technique used is path analysis. The results of this study indicate that the first equation structure is service quality and price to customer satisfaction CV. Jaya Prima Kimia Sidoarjo and the structure of the second equation namely service quality, price and customer satisfaction have a significant effect on customer loyalty CV. Jaya Prima Kimia Sidoarjo.

Keywords: *Service quality, price, customer satisfaction and customer loyalty*