

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penetapan harga, kualitas produk, lokasi, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Kober Mie Setan Cabang Semolowaru Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pembeli produk Kober Mie Setan Cabang Semolowaru Surabaya. Sampel penelitian diambil sebanyak 100 responden dengan teknik *accidental*. Data diambil dengan menggunakan kuisioner. Analisis data penelitian ini adalah analisis jalur (*path*). Dari hasil analisis jalur (*path*) dengan bantuan SPSS diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa penetapan harga ( $X_1$ ), kualitas produk, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penetapan harga, kualitas produk, lokasi, dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata kunci : Penetapan harga, kualitas produk, Lokasi, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan**

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of pricing, product quality, location, and customer satisfaction on customer loyalty Kober Mie Setan Semolowaru Branch Surabaya. This research is quantitative descriptive. The study population was product buyers of Kober Mie Setan, Semolowaru Branch, Surabaya. The research sample was taken as many as 100 respondents with accidental techniques. Data was taken using questionnaires. Analysis of this research data is path analysis. From the results of path analysis with the help of SPSS, the results showed that pricing, product quality, and location had a significant effect on customer satisfaction. Pricing, product quality, location, and customer satisfaction affect customer loyalty.*

*Keywords: Pricing, product quality, location, customer satisfaction, customer loyalty*