

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada PT.Pangestu di Pasuruan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data penelitian ini sampel berjumlah 60 responden konsumen PT.Pangestu. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda melalui SPSS versi 21. Data-data yang memenuhi uji validitas, uji reabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi : $Y = 1,815 + 0,345 X_1 + 0,089 X_2 + 0,330 X_3$

Dari hasil uji t dapat diketahui bahwa Kualitas Produk (X_1) dan Pelayanan (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (Y) pada PT.Pangestu di Pasuruan, dengan masing-masing memiliki t_{hitung} (2,247) dan t_{hitung} (2,268) yang lebih besar dari t_{tabel} (2,00247) sedangkan Harga (X_2) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (Y) pada PT.Pangestu di Pasuruan, dengan memiliki t_{hitung} (0,537) yang lebih kecil dari t_{tabel} (2,00247), Dari hasil uji F didapatkan hasil yaitu f_{hitung} (4,748) > f_{tabel} (3,16) yang berarti variabel bebas yaitu Kualitas Produk (X_1), Harga (X_2), dan Pelayanan (X_3) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Loyalitas Konsumen (Y) pada PT.Pangestu di Pasuruan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Pelayanan dan Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Product Quality, Price and Service on Consumer Loyalty at PT. Pangestu in Pasuruan. This research was conducted using a quantitative approach. The data of this study were 60 respondents of PT. Pangestu respondents. Sampling in this study using purposive sampling technique. Data collection methods used were questionnaires. The analysis used in this study is multiple linear regression analysis through SPSS version 20.0. Data that meets the validity test, reliability test and classic assumption test are processed to produce a regression equation: $Y = 1,815 + 0,345 X_1 + 0,089 X_2 + 0,330 X_3$

From the results of the t test it can be seen that the Product Quality (X_1) and service (X_3) has a significant influence on Consumer Loyalty (Y) at PT. Pangestu in Pasuruan, with each having t count (2,247) and t count (2,268) which is greater than t_table (2.00247) while Price (X_2) has no significant effect on Consumer Loyalty (Y) at PT. Pangestu in Pasuruan, by having t count (0.537) which is smaller than t table (2.00247). From the F test results obtained results are $f_count (4,748) > f_tabel (3.16)$ which means the independent variables namely Product Quality (X_1), price (X_2), and service (X_3) simultaneously have a significant effect on Consumer Loyalty (Y) at PT. Pangestu in Pasuruan.

Keywords: Product Quality, Price, Service and Consumer Loyalty.