

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada PT.Inspirasi Kuliner Indonesia di Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data penelitian ini sampel berjumlah 60 responden pelanggan .PT.Inspirasi Kuliner Indonesia. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda melalui SPSS versi 26. Data-data yang memenuhi uji validitas, uji reabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi :  $Y = 0,529 + 0,387 X_1 + 0,258 X_2 + 0,275X_3$

Dari hasil uji t dapat diketahui bahwa Kualitas Produk ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ), dan Promosi ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada PT. Inspirasi Kuliner Indonesia di Surabaya, dengan masing-masing memiliki  $t_{hitung}$  (3,303) , $t_{hitung}$  (2,068) dan  $t_{hitung}$  (2,013) yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  (2,00247) ,Dari hasil uji F didapatkan hasil yaitu  $f_{hitung}$  (7,811)  $> f_{tabel}$  (3,16) yang berarti variabel bebas yaitu Kualitas Produk ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ), dan Promosi( $X_3$ )berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada PT.Inspirasi Kuliner Indonesia di Surabaya.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Loyalitas Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of Product Quality, Price and Service on Consumer Loyalty at PT.Inspirasi Kuliner Indonesia in Surabaya. This research was conducted using a quantitative approach. The data of this study were 60 respondents of PT.Inspirasi Kuliner Indonesia in Surabaya respondents. Sampling in this study using non probability sampling technique. Data collection methods used were questionnaires. The analysis used in this study is multiple linear regression analysis through SPSS version 26 Data that meets the validity test, reliability test and classic assumption test are processed to produce a regression equation:  $Y = 0,529 + 0,387 X_1 + 0,258 X_2 + 0,275X_3$*

*From the t test results it can be seen that Product Quality ( $X_1$ ), Price ( $X_2$ ), and Promotion ( $X_3$ ) have a significant effect on Customer Loyalty (Y) at PT.Inspirasi Kuliner Indonesia in Surabaya, with each of them having tcount (3,303), tcount (2,068) and tcount (2,013) which is greater than ttable (2,00247), From the results of the F test the results are  $f_{count} (7,811) > f_{table} (313)$ . , 16) which means the independent variables namely Product Quality ( $X_1$ ), Price ( $X_2$ ), and Promotion ( $X_3$ ) have a significant simultaneous effect on Customer Loyalty (Y) at PT.Inspirasi Kuliner Indonesia in Surabaya.*

**Keywords: : Product Quality, Price, Promotion and Customer Loyalty**