

ABSTRAK

Pada tahun 2019, CV Garuda Mas mengalami penurunan jumlah pelanggan. Untuk dapat bersaing dengan makin banyaknya distributor yang ada, CV Garuda Mas harus memperbaiki kinerja perusahaannya melalui faktor produk, harga, dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan menentukan dari ketiga faktor tersebut mana yang paling dominan. Data diambil dengan menggunakan kuisioner kepada sampel pelanggan CV Garuda Mas sebanyak 67 responden. Pengujian dilakukan dengan bantuan software SPSS dengan uji yang dilakukan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji F, dan uji T. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung dan bernilai positif terhadap loyalitas pelanggan. Ketiga variabel (produk, harga, dan kualitas pelayanan) berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel yang paling dominan mempengaruhi loyalitas pelanggan di CV. Garuda Mas adalah variabel kualitas pelayanan.

Kata Kunci : produk, harga, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

In 2019, Garuda Garuda CV has decreased the number of customers. To compete with the increasing number of other distributors, CV Garuda Mas must improve their performance through product, price, and service quality factors to increase customer loyalty. This research purpose to find out effect of product, price, and service quality and also determine which of these three factors is the most dominant. Data was taken using a questionnaire with a sample of 67 Garuda CV customers. Tests using SPSS software with the tests conducted are validity and reliability tests, classic assumption tests, multiple linear regression analysis tests, coefficient of determination tests (R^2), F tests, and T tests. Based on the results of the study showed that the product, price, and quality service has a direct and positive value on customer loyalty. These three variables (product, price, and service quality) simultaneously influence customer loyalty. The most dominant variable influencing customer loyalty in the CV. Garuda Mas is a variable service quality.

Keywords : product, price, service quality, customer loyalty.