

ABSTRAK

Kemajuan yang pesat dalam dunia bisnis membuka peluang baru bagi industri makanan. Namun, dengan meningkatnya jumlah restoran di Indonesia, hal ini juga menyebabkan adanya kompetisi yang sengit dalam hal kualitas dan mutu produk yang dihasilkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Teras Melody. Tujuan penelitian adalah 1) untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Teras Melody, 2) untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Teras Melody, 3) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Teras Melody.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan transaksi di Rumah Makan Teras Melody sebanyak 98 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS. Hasil uji t dalam penelitian ini menunjukkan bahwa faktor harga, promosi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Development of the business world has opened a new chance for the Food industry. Besides, increasing the number of restaurants in Indonesia, the development caused tight competition in quality and production of product quality. Therefore, this research aimed to find out the effect of price, promotion, and service quality on the customers' loyalty at the Teras Melody restaurant. Moreover, it aimed as follows: 1) to find out the effect of price on the customers' loyalty at Teras Melody restaurant, 2) to find out the effect of promotion on the customers' loyalty at the Teras Melody restaurant, 3) to find out the effect of service quality on the customers' loyalty at the Teras Melody restaurant.

The research was quantitative. Furthermore, the population was customers who had transactions at the Teras Melody restaurant with 98 people. Furthermore, the research sample collection technique used purposive sampling. The research data collection used a questionnaire. Meanwhile, the research data analysis technique used multiple linear regression with the SPSS instrument. The research *t*-test indicated that the factor of price, promotion, and service quality had a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: Price, Promotion, Service Quality, Customers' Loyalty



I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day

10/8/23

M. Faisal, S.Pd., M.Pd

STIESIA Language Center
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia