

ABSTRAK

Conter Dam Cell adalah sebuah toko yang bergerak dalam bidang penjualan pulsa semua operator, paket data internet, kartu sim card dan *accessories* smarthphone. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis factor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Conter Dam Cell.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Conter Dam Cell. Proses pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan jenis teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini melalui penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel 98 responden. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program bantuan SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan sedangkan kualitas produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan dimana apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kurang baik maka pelanggan akan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan karena dengan menjaga dan meningkatkan kualitas produk serta menjaga harga yang sesuai dengan manfaat produk yang diberikan maka dapat meningkatkan loyalitas pelanggan

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The Dam Cell counter is a store that runs pulse sales of all operators, internet data packages, SIM cards, and smartphone accessories. Therefore, this research aimed to analyze the factors that affected the service quality, product quality, and price on the customers' loyalty to the Dam Cell counter.

The research was quantitative. Moreover, the data collection technique used non-probability sampling. The sampling technique used purposive sampling. Furthermore, the instrument in the data collection technique was a questionnaire. The questionnaires were distributed to the 98 respondents as the sample. Additionally, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 25 version.

The result showed that service quality had a positive but insignificant effect on customers' loyalty. It happened when the service for customers was not good. As a consequence, they would feel unsatisfied. However, both product quality and price had a positive and significant effect on customers' loyalty. It meant that improving the product quality and maintaining the affordable price based on the product benefits would improve the customers' loyalty.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Price, Customers' Loyalty*

