

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan penataan produk secara langsung terhadap loyalitas pelanggan pada Sakinah Supermarket Surabaya. Selain itu penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan penataan produk secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Sakinah Supermarket Surabaya.

Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan metode kausal (causal research) yaitu jenis penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur yang merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS (Statistical Product and Service Solutions).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh secara langsung harga dan penataan produk terhadap loyalitas pelanggan pada Supermarket Sakinah Surabaya adalah signifikan, serta kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Supermarket Sakinah Surabaya. Sedangkan hasil pengaruh secara tidak langsung harga, kualitas pelayanan, dan penataan produk adalah signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Supermarket Sakinah Surabaya. Selain itu, koefisien determinasi menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel harga, kualitas pelayanan, penataan produk dan kepuasan pelanggan sebesar 69,9% sedang sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Kata kunci: harga, kualitas pelayanan, penataan produk, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the direct influence of price, service quality, and product arrangement to the customer loyalty at Sakinah Supermarket Surabaya. Moreover, this research is also conducted in order to determine the indirect influence of price, service quality, and product arrangement to the customer loyalty through customer satisfaction at Sakinah Supermarket Surabaya.

This research is a quantitative with causal method (causal research) in which the characteristic of the problem is in the form of causality correlation between two variables or more. The analysis method has been done by using path analysis which is the extension of multiple linier regressions analysis with the SPSS (Statistical Product and Service Solutions) application tool.

The result of the research shows that the direct influence of price and product arrangement to the customer loyalty at Sakinah Supermarket Surabaya is significant, and service quality gives insignificant influence to the customer loyalty at Surabaya Sakinah Supermarket. Meanwhile, the result of indirect influence of price, service quality, and product arrangement give significant influence to the customer loyalty at Supermarket Sakinah Surabaya. Finally, the determination coefficient indicates that customer loyalty can be explained by variables i.e. price, service quality, product arrangement and customer satisfaction of 69.9% whereas the remaining is explained by other variables outside the model.

Keywords: Price, service quality, product arrangement, customer satisfaction, and customer loyalty.