

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan, harga dan promosi terhadap loyalitas pembeli pada Showroom Suzuki Elang Perkasa Motor Padang. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel independen yaitu kualitas layanan, harga dan promosi, serta satu variabel dependent loyalitas pembeli. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh konsumen loyal pada Showroom Suzuki Elang Perkasa Motor Padang.

Dari hasil analisis regresi berganda, menunjukkan bahwa : (a) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pembeli, (b) harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pembeli, (c) promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pembeli, (d) kualitas layanan, harga dan promosi berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap loyalitas pembeli, (e) kontribusi variabel kualitas layanan, harga dan promosi secara bersama-sama Terhadap loyalitas pembeli adalah sebesar 44% sedangkan sisanya sebesar 56% di pengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Promosi Dan Loyalitas Pembeli