

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Alvanza Foodcourt melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening. Sampel pada penelitian ini diambil dari pelanggan Alvanza Foodcourt. Metode analisis yang digunakan adalah Regresi data panel. Dan uji hipotesis menggunakan uji t secara parsial, uji F secara simultan dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumbangan Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 0,681 atau 68,1% sedangkan sisanya sebesar 31,9% ditentukan oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam model pada penelitian ini.

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

ABSTRACT

This study aims to determine how the influence of Price and Service Quality on Alvanza Foodcourt Customer Loyalty through Customer Satisfaction as an intervening variable. The sample in this study was taken from Alvanza Foodcourt customers. The analytical method used is panel data regression. And hypothesis testing using partial t test, F test simultaneously and the coefficient of determination test.

The results showed that the contribution of Price, Service Quality and Customer Satisfaction to Customer Loyalty amounted to 0.681 or 68.1% while the remaining 31.9% was determined by other variables not analyzed in the model in this study.

Keywords: Price, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty