

ABSTRAK

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RUMAH MAKAN
PODO MORO RONGKOP GUNUNGKIDUL**

Aditya Ramanda Putra
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Pengaruh secara simultan harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Podo Moro Rongkop Gunungkidul. 2) Pengaruh secara parsial harga terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Podo Moro Rongkop Gunungkidul. 3) pengaruh secara parsial kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Podo Moro Rongkop Gunungkidul. 4) Pengaruh secara parsial kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Podo Moro Rongkop Gunungkidul. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner tentang harga, kualitas pelayanan, kualitas produk, dan loyalitas pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Rumah Makan Podo Moro Rongkop Gunungkidul. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, dengan aplikasi SPSS statistic 18. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Harga, kualitas pelayanan, kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Podo Moro. 2) Harga secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Podo Moro. 3) Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Podo Moro. 4) Kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Podo Moro.

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

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRICE, SERVICE QUALITY, AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY AT PODO MORO RESTAURANT RONGKOP GUNUNGKIDUL

Aditya Ramanda Putra
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2023

This research is tested to find out 1) The simultaneous effect of price, service quality, and product quality on customer loyalty at Podo Moro Restaurant Rongkop Gunungkidul. 2) The partial effect of price on customer loyalty at Podo Moro Restaurant Rongkop Gunungkidul. 3) The partial effect of service quality on customer loyalty at Podo Moro Restaurant Rongkop Gunungkidul. 4) The partial effect of product quality on customer loyalty at Podo Moro Restaurant Rongkop Gunungkidul. Data is obtained by distributing questionnaires about price, service quality, product quality, and customer loyalty. The population in this study is customers of Podo Moro Restaurant. The number of samples in this study was 100 respondents. Data analysis techniques using multiple linier regression analysis, with SPSS statistical application 18. The results showed that 1) Price, service quality, product quality simultaneously affect customer loyalty at Podo Moro Restaurant. 2) The price does not partially affect customer loyalty at Podo Moro Restaurant. 3) The quality of service partially affect customer loyalty at Podo Moro Restaurant. 4) Product quality partially affects customer loyalty at Podo Moro Restaurant.

Keywords: price, service quality, product quality, and customer loyal