

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan di apotek Telkomedika cabang Sentot Alibasyah Bandung baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel 89 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan menyebarkan kuisisioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, korelasi berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan loyalitas pelanggan berada pada kategori kurang baik. Secara parsial harga lebih besar pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan yaitu sebesar 53,2%. Sedangkan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan yaitu sebesar 31,3%. Sehingga didapatkan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan sebesar 84,5%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine how much influence the service quality and price on customer loyalty at the Telkom branch of Sentot Alibasyah Pharmacy in Bandung either partially or simultaneously. The research method used was descriptive and verification with a sample of 89 respondents. Data collection techniques used were observation, interviewing and distributing questionnaires. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, multiple correlation, hypothesis testing and coefficient of determination.

The results of this study indicate that the variable quality of service, price and customer loyalty are in the poor category. Partially the price has a greater effect on customer loyalty, which is equal to 53.2%. While the service quality has an effect on customer loyalty, which is equal to 31.3%. So that the influence of service quality and price on customer loyalty is 84.5%.

Keywords: Service Quality, Store Price and Customer Loyalty