

## ABSTRAK

Kemajuan teknologi memungkinkan untuk melakukan hubungan bisnis melalui teknologi perangkat yang disebut internet. Penggunaan internet di Indonesia kini mengalami peningkatan, persaingan yang begitu ketat membuat clothing bobbies jeans.co harus memperhatikan loyalitas pelanggannya, karena loyalitas pelanggan adalah tujuan utama para perusahaan untuk mengembangkan bisnisnya. Loyalitas pelanggan berkaitan erat dengan kualitas pelayanan dan harga yang dialami oleh pelanggan. Penelitian ini dilakukan mengetahui dan mendapatkan suatu gambaran sejauh mana hubungan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survei serta metode kuantitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif dan analisis verifikatif. Teknik pengumpulan data menggunakan penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan, serta populasinya adalah rata-rata dari jumlah pembeli clothing bobbies jeans.co dari bulan januari sampai desember tahun 2020 dan diambil sampel sebanyak 85 responden dengan menggunakan rumus slovin. Metode analisis yang digunakan adalah uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis deskriptif, analisis verifikatif, analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, dan analisis koefisien determinasi.

Hasil analisis menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap loyalitas pelanggan. Koefisien determinasi menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan harga memberikan pengaruh sebesar 55,9% sedangkan sisanya 44,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 43,42% dan harga terhadap loyalitas pelanggan sebesar 12,48% sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh paling besar loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, dan Loyalitas Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*Advances in technology make it possible to conduct business relationships through a device technology called the internet. The use of the internet in Indonesia is now increasing, the competition is so tight that clothing bobbies jeans.co must pay attention to customer loyalty, because customer loyalty is the main goal of companies to develop their business. Customer loyalty is closely related to the quality of service and prices experienced by customers. This research was conducted to find out and get an overview of the relationship between service quality and price on customer loyalty.*

*The research method used is survey research method and quantitative method with descriptive research approach and verification analysis. The data collection technique uses field research and library research, and the population is the average of the number of buyers of clothing bobbies jeans.co from January to December 2020 and a sample of 85 respondents was taken using the slovin formula. The analytical method used is instrument test (validity test and reliability test), descriptive analysis, verification analysis, multiple linear regression analysis, multiple correlation analysis, and coefficient of determination analysis.*

*The results of the analysis show that the variables of service quality and price have a significant simultaneous and partial effect on customer loyalty. The coefficient of determination states that service quality and price have an effect of 55.9% while the remaining 44.1% is influenced by other variables not examined. Partially, the effect of service quality on customer loyalty is 43.42% and price on customer loyalty is 12.48%, so it can be concluded that service quality has the greatest influence on customer loyalty.*

***Keywords: Quality of Service, Price and Customer Loyalty***