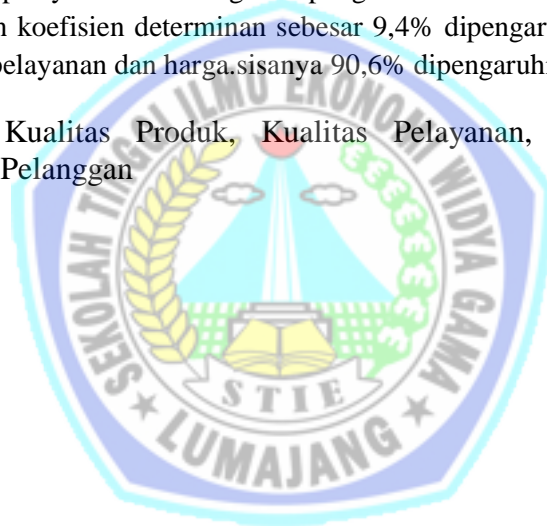


## ABSTRAK

Pesatnya pertumbuhan industri kendaraan bermotor di dunia dapat mendorong pertumbuhan industri pada komponen kendaraan bermotor, sehingga produksi dan penjualan kendaraan bermotor menjadi cerminan potensi pasar suku cadang, aksesoris dan kelengkapan mobil dan motor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga di Toko Sinar Bahagia Motor. Jenis penelitian yang digunakan bersifat kausal dan metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sampel dari populasi sebanyak 80 responden, teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu sampling acidental. Sedangkan teknik analisis data pada penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Namun hasil uji F menunjukkan bahwa dari ketiga variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan dengan koefisien determinasi sebesar 9,4% dipengaruhi oleh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga. Sisanya 90,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

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



## **ABSTRACT**

*The rapid growth of the motor vehicle industry in the world can encourage industrial growth in motor vehicle components, so that the production and sale of motorized vehicles reflect the potential market for auto and motorcycle parts, accessories and accessories. This study aims to determine the effect of Product Quality, Service Quality and Prices at the Sinar Bahagia Motor Shop. The type of research used is causal and the research method used is quantitative method. This study uses a sample of a population of 80 respondents, the sampling technique used is acidental sampling. While the data analysis technique in this study is multiple linear regression. The results showed that product quality and service quality significantly influence customer loyalty. While the price does not affect customer loyalty. But the F test results show that of the three product quality variables, service quality and price simultaneously influence customer loyalty with a determinant coefficient of 9.4% influenced by product quality, service quality and price variables. The remaining 90.6% is influenced by other variables .*

**Keyword :** *Product Quality, Service Quality, Price and Customer Loyalty*

