

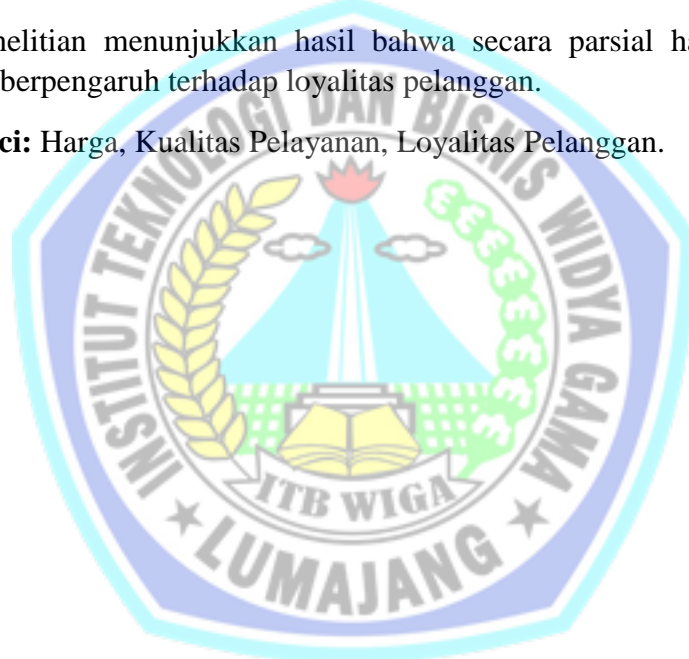
ABSTRAK

Tujuan: Penelitian ini berupaya untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan J&T di Lumajang.

Metode penelitian: Metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer menggunakan kuisioner yang diberikan kepada responden sejumlah sampel penelitian. Sampel penelitian merupakan responden yang berjumlah 81 orang, sampel penelitian diambil dari populasi banyaknya pelanggan J&T Lumajang. Variabel dependen adalah loyalitas pelanggan dengan 4 indikator. Variabel independen dalam penelitian ini adalah harga dengan 4 indikator dan kualitas pelayanan dengan 5 indikator alat ukur. Analisis data yang digunakan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil: Penelitian menunjukkan hasil bahwa secara parsial harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan.



ABSTRACT

Objectives: *This study seeks to identify and analyze the relationship between price and service quality on J&T customer loyalty in Lumajang.*

Research method: *The research method uses descriptive quantitative. The data used is primary data using a questionnaire given to respondents a number of research samples. The research sample consisted of 81 respondents, the research sample was taken from the population of many J&T Lumajang customers. The dependent variable is customer loyalty with 4 indicators. The independent variables in this study are price with 4 indicators and service quality with 5 indicators of measuring instruments. Analysis of the data used using multiple linear regression analysis.*

Results: *Research shows that partially price and service quality have an effect on customer loyalty.*

Keywords: *Price, Service Quality, Customer Loyalty.*

