

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *servicescape*, kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan secara parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *servicescape* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Pakde *Coffee* Lumajang. Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Pakde *Coffee* Lumajang. Variabel harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Pakde *Coffee* Lumajang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *servicescape*, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan koefisien determinasi sebesar 58,7%, sedangkan sisanya 41,3% loyalitas pelanggan dapat dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini. Hasil ini menunjukkan bahwa *servicescape*, kualitas pelayanan dan harga merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan pada Pakde *Coffee* Lumajang. Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan Pakde *Coffee* Lumajang dapat terus menciptakan suasana tempat yang nyaman bagi pengunjung, mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Peneliti lain diharapkan dapat menambah variabel bebas yang digunakan dalam penelitian selanjutnya.

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

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of servicescape, service quality and price on customer loyalty partially. The research method used is a quantitative research method with multiple linear regression analysis techniques. The sampling technique used accidental sampling with a total sample of 60 respondents. The results showed that servicescape had a significant effect on customer loyalty at Pakde Coffee Lumajang. The service quality variable has no significant effect on customer loyalty at Pakde Coffee Lumajang. The price variable has a significant effect on customer loyalty at Pakde Coffee Lumajang. The results of this study indicate that servicescape, service quality and price affect employee performance with a determination coefficient of 58.7%, while the remaining 41.3% customer loyalty can be influenced by other variables outside of this study. These results indicate that the servicescape, service quality and price are important factors that can increase customer loyalty to Pakde Coffee Lumajang. Based on the research results, it is hoped that Pakde Coffee Lumajang can continue to create a comfortable atmosphere for visitors, maintain and improve service quality. Other researchers are expected to be able to add to the independent variables used in further research.

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

