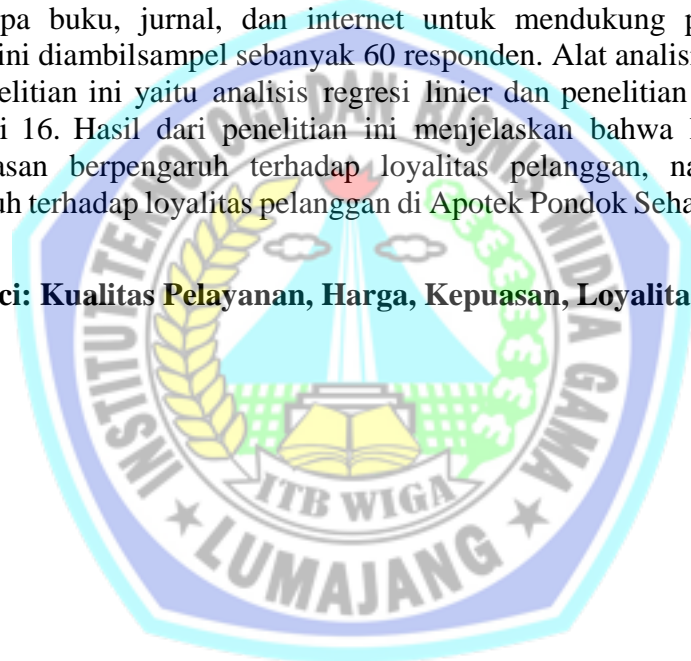


## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Apotek Pondok Sehat Lumajang. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan Apotek Pondok Sehat Lumajang. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan memberikan kuisioner dengan mengajukan beberapa pernyataan mengenai kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pada apotek pondok sehat lumajang. Serta menggunakan data sekunder yang berupa buku, jurnal, dan internet untuk mendukung penelitian. Dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 60 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier dan penelitian ini menggunakan SPSS versi 16. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, namun harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Apotek Pondok Sehat Lumajang.

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



## **ABSTRACT**

*This study aims to determine and analyze the effect of service quality, price, and satisfaction on customer loyalty of Apotek Pondok Sehat Lumajang. This research included quantitative research, the population in this study was customers of Pondok Sehat Lumajang Pharmacy. This study used primary data obtained by providing questionnaires by submitting several statements regarding service quality, price, and satisfaction at Pondok Sehat Lumajang Pharmacy. As well as using secondary data in the form of books, journals, and the internet to support research. In this study, a sample of 60 respondents was taken. The analysis tool used in this study is linear regression analysis and this study uses SPSS version 16. The results of this study explain that service quality and satisfaction affect customer loyalty, but price does not affect customer loyalty at Apotek Pondok Sehat Lumajang.*

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

