

Abstrak

Perkembangan dunia bisnis kini semakin dinamis seiring dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhannya. Terciptanya kepuasan pelanggan hingga pada loyalitas pelanggan, dan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis,. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan di CV Harapan Kita Lumajang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Teknik pengambilan sampel *non probability sampling* yaitu *puposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 46 responden. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner oleh responden yaitu konsumen yang telah menggunakan jasa travel penumpang pada CV Harapan Kita Lumajang pada periode September – Desember tahun 2020. Hasil pengujian hipotesis pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan terdapat pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Travel CV Harapan Kita Lumajang dan hasil pengujian terhadap variabel harga menunjukkan terdapat pengaruh secara parsial signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Travel CV Harapan Kita Lumajang

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Loyalitas Pelanggan.



Abstrack

The development of the business world is now increasingly dynamic along with the increasing public demand for products and services to meet all their needs. The creation of customer satisfaction to customer loyalty, and can provide benefits including the relationship between the company and customers to be harmonious. This study aims to determine the effect of service quality and price on customer loyalty at CV Harapan Kita Lumajang. This study uses quantitative research methods with multiple linear regression analysis techniques. The sampling technique of non-probability sampling is purposive sampling with a total sample of 46 respondents. This research was conducted by distributing questionnaires by respondents, namely consumers who had used passenger travel services at CV Harapan Kita Lumajang in the period September - December 2020. The results of testing the hypothesis on the service quality variable showed that there was a significant influence on customer loyalty at CV Harapan Kita Lumajang Travel and the test results on the price variable show that there is a partially significant effect on customer loyalty at CV Harapan Kita Lumajang Travel

Keywords: Service Quality, Price and Customer Loyalty.

Keywords: Service Quality, Price and Customer Loyalty.

