

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana promosi, kualitas pelayanan dan strategi harga mempengaruhi loyalitas pelanggan. Penelitian ini melibatkan pelanggan Café Papanca di Kabupaten Lumajang. Data dikumpulkan dengan menggunakan Kuesioner. Metode yang digunakan oleh peneliti adalah *snowball sampling*, dan menggunakan metode *Roscoe* untuk menentukan responden sebanyak 60 orang. Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa dua faktor, layanan kualitatif (X2) dan harga strategis (X3), memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Café Papanca Lumajang. Namun promosi (X1) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara bersama-sama promosi (X1), kualitas pelayanan (X2) dan strategi harga (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Kesimpulan: kualitas pelayanan dan strategi harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Café Papanca Lumajang.

Kata Kunci : Promosi, Kualitas Pelayanan, Strategi Harga, Loyalitas Pelanggan.



ABSTACK

The aim of this research is to analyze how promotions, service quality and pricing strategies influence customer loyalty. This research involved customers of Café Papanca in Lumajang Regency. Data was collected using a questionnaire. The method used by researchers was snowball sampling, and used the Roscoe method to determine 60 respondents. The analysis used is multiple linear regression. The results of data analysis show that two factors, qualitative service (X2) and strategic pricing (X3), have a significant influence on customer loyalty at Café Papanca Lumajang. However, promotion (X1) does not have a significant effect on customer loyalty. Together, promotion (X1), service quality (X2) and price strategy (X3) have a significant influence on customer loyalty (Y). Conclusion: service quality and pricing strategy influence customer loyalty at Café Papanca Lumajang.

Keywords: Promotion, Service Quality, Price Strategy, Customer Loyalty.

