

ABSTRAK

Fatullah, Ahmad. 2020. Skripsi. **“Pengaruh Harga, Lokasi, Promosi, Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Eka Sari Lorena (ESL) Express Cabang Probolinggo”**. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan pada *PT Eka Sari Lorena Express Cabang Probolinggo yang berada di Jl. Soekarno-Hatta No. 39 di Kota Probolinggo* dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *harga, lokasi, promosi dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Eka Sari Lorena (ESL) Express Cabang Probolinggo*.

Jenis penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Dengan menggunakan prosedur statistik atau cara-cara lain kuantitatif (pengukuran). Metode kuantitatif dapat menggali data dengan cara penyebaran kuesioner yang kemudian akan dilakukan analisis dengan program Software SPSS For Windows Ver 22. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 50 pelanggan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh. Dengan menggunakan Teknik *Nonprobability Sampling*. Dengan menggunakan metode analisis data regresi linier berganda dengan uji f dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, lokasi, promosi, dan citra perusahaan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada *PT Eka Sari Lorena (ESL) Express cabang Probolinggo* dari perhitungan uji f diperoleh $f_{hitung} 19,825 > 2,014$ dengan nilai signifikan $0,002 < 0,025$ selain itu R square yang bernilai 0,606 atau 60,6% menunjukkan bahwa variabel Y dipengaruhi oleh variabel X, sedangkan sisanya 39,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diketahui, dan uji t diketahui bahwa t_{hitung} harga yaitu 1,885 t_{hitung} lokasi yaitu 3,340 t_{hitung} promosi yaitu 2,340 dan t_{hitung} citra perusahaan yaitu 1,340. Variabel Lokasi memiliki nilai t_{hitung} paling besar pada penelitian ini, sehingga variabel tersebut merupakan variabel dominan.

Kata kunci : Harga, Lokasi, Promosi, Citra Perusahaan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Fatlullah, Ahmad. 2020. Thesis. "**The Influence of Price, Location, Promotion, and Company Image on Customer Loyalty at PT Eka Sari Lorena (ESL) Express, Probolinggo Branch**". Management Study Program, Faculty of Economics, University of Panca Marga, Probolinggo.

This research was conducted at PT Eka Sari Lorena Express, Probolinggo Branch, located on Jl. Soekarno-Hatta No. 39 in the City of Probolinggo with the aim of knowing the effect of price, location, promotion and corporate image on customer loyalty at PT Eka Sari Lorena (ESL) Express Probolinggo Branch.

This type of research is using quantitative descriptive methods. By using statistical procedures or other quantitative means (measurement). Quantitative methods can extract data by distributing questionnaires which will then be analyzed with the SPSS For Windows Ver 22 software program. The population used in this study amounted to 50 customers. The sample used in this study is a saturated sample. By using the Nonprobability Sampling Technique. By using data analysis method multiple linear regression with f test and t test. The results showed that price, location, promotion, and corporate image simultaneously had a significant effect on customer loyalty at PT Eka Sari Lorena (ESL) Express Probolinggo branch. which has a value of 0.606 or 60.6% indicates that variable Y is influenced by variable X, while the remaining 39.4% is influenced by other unknown variables, and the t test shows that the price tcount is 1.885, the location is 3,340, the promotion is 2,340 and the t-test is company image which is 1,340. The location variable has the highest t-count value in this study, so that this variable is the dominant variable.

Keywords: Price, Location, Promotion, Company Image, Customer Loyalty