

ABSTRAK

Inayatsshobah. 2020. Skripsi. Pengaruh kualitas jasa dan harga terhadap loyalitas pengguna jasa kontraktor (Studi Kasus PT. Hadi Jaya Bore Land Surabaya). Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan, parsial, dan dominan antara variabel kualitas jasa dan harga terhadap loyalitas pengguna jasa kontraktor pada PT. Hadi Jaya Bore Land Surabaya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan variabel yang digunakan yaitu kualitas jasa dan harga sebagai variabel independen dan loyalitas pengguna sebagai variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna jasa kontraktor pada PT. Hadi Jaya Bore Land Surabaya. Sebanyak 50 pengguna jasa dan Pengambilan sampel sebanyak 45 responden sampel ini diperoleh secara acak. Metode analisis data dalam penelitian ini Menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji hipotesis, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa dan harga berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap loyalitas pengguna, serta variabel yang paling berpengaruh (dominan) terhadap loyalitas pengguna adalah kualitas jasa. Hasil ini dibuktikan melalui uji hipotesis dengan thitung X_1 sebesar 6,330 dan thitung X_2 sebesar 4,940 yang menunjukkan lebih besar dari ttabel yaitu 2,018, Fhitung sebesar 30,642 yang menunjukkan lebih besar dari Ftabel yaitu 3,21 dan thitung X_1 sebesar 6,330 yang menunjukkan lebih besar dari thitung X_2 sebesar 4,940. Diketahui bahwa nilai determinasi sebesar 59,3%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas jasa dan harga mempengaruhi loyalitas pengguna sebesar 59,3%. Sedangkan sisanya sebesar 40,7%.

Kata Kunci: Kualitas Jasa, Harga, dan Loyalitas Pengguna.

ABSTRACT

Inayatsshobah. 2020. Thesis. Effect of service quality and price on contractor service user loyalty (Case Study of PT. Hadi Jaya Bore Land Surabaya). Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University Probolinggo.

This research was conducted with the aim to determine the simultaneous, partial, and dominant influence between service quality and price variables on the loyalty of contractor service users at PT. Hadi Jaya Bore Land Surabaya.

The type of research is quantitative, with the variables used are service quality and price as independent variables and user loyalty as the dependent variable. The population in this study are contractor service users at PT. Hadi Jaya Bore Land Surabaya. A total of 50 service users and 45 respondents were taken randomly. The method of data analysis in this study uses a validity test, a reliability test, a classic assumption test, multiple regression analysis, a hypothesis test, and a coefficient of determination.

Research results showed that the quality and price of service simultaneously or partially influenced user loyalty, and the most influential (dominant) variable on user loyalty was service quality. This result was proven through hypothesis testing with tcount X_1 of 6.330 and tcount X_2 of 4.940 which showed greater than t table 2.018, Fcount 30.664 showed greater than Ftable 3.21 and tcount X_1 of 6.330 which indicated greater than tcount X_2 of 4.940. It is known that the value of determination is 59.3%, this shows that service quality and price affect user loyalty by 59.3%. While the remaining 40.7%.

Keywords: *Service Quality, Price, and User Loyalty*