ABSTRAK

Marica, Irvan Saddam. 2018. Skripsi. “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Gas LPG 3 kg di PT. Putra Anugerah Mandiri Perkasa Pajarakan Probolinggo**”. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial, simultan dan dominan antara variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan gas LPG 3 kg di PT. Putra Anugerah Mandiri Perkasa Pajarakan Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan variabel yang digunakan yaitu kualitas pelayanan dan harga sebagai variabel independen dan loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan PT. Putra Anugerah Mandiri Perkasa Pajarakan Probolinggo pada bulan juni-juli 2018. Pengambilan sampel sebanyak 38 responden. 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 pelayanan dan harga berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap loyalitas pelanggan, serta variabel yang paling berpengaruh (dominan) terhadap loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan. Hasil ini dibuktikan melalui uji hipotesis dengan $t_{hitung} X_1$ sebesar 4,685 dan $t_{hitung} X_2$ sebesar 2,590 yang menunjukkan lebih besar dari t_{tabel} yaitu 2,030, F_{hitung} sebesar 30,300 yang menunjukkan lebih besar dari F_{tabel} yaitu 3,27 dan $t_{hitung} X_1$ sebesar 4,685 yang menunjukkan lebih besar dari $t_{hitung} X_2$ sebesar 2,590. Diketahui bahwa nilai determinasi sebesar 63%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 63%. Sedangkan sisanya sebesar 37% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, dan Loyalitas Pelanggan.