

ABSTRAK

Sukarman, Mirza Adelia. 2017. Skripsi. **Pengaruh Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Catering Dewi Sri Kota Probolinggo**. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian dilakukan di Catering Dewi Sri Kota Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada Catering Dewi Sri Kota Probolinggo baik secara simultan maupun secara parsial dan untuk mengetahui variabel manakah di antara harga dan kepercayaan yang berpengaruh dominan terhadap loyalitas pelanggan pada Catering Dewi Sri Kota Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan variabel bebas yaitu harga dan kepercayaan sedangkan variabel terikatnya adalah loyalitas pelanggan. Sampel yang digunakan sebanyak 35 responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, analisis determinasi, uji F, uji t dan uji dominan serta pengolahannya akan dilakukan dengan program *SPSS Versi 21*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Catering Dewi Sri Kota Probolinggo yang ditunjukkan dari hasil analisis regresi berganda yaitu $Y = 7,061 + 0,652 X_1 + 0,532 X_2$ dengan hasil uji hipotesis secara simultan menunjukkan nilai $F_{hitung} = 57,700$ lebih besar dari nilai $F_{tabel} = 3,29$ ($F_{hitung} > F_{tabel}$) yang membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada Catering Dewi Sri Kota Probolinggo. Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan nilai t_{hitung} untuk harga = 5,554 dan nilai t_{hitung} untuk kepercayaan = 4,021 lebih besar dari nilai $t_{tabel} = 2,035$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$) yang membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada Catering Dewi Sri Kota Probolinggo. Berdasarkan nilai t_{hitung} maka dapat diketahui bahwa harga yang berpengaruh dominan terhadap loyalitas pelanggan pada Catering Dewi Sri Kota Probolinggo.

Kata Kunci : Harga, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan.