

**IMPACT OF PRICE AND QUALITY OF SERVICES IN PROVIDING CONSUMER
LOYALTY AT *CAFE DIALOG KOPI PACIRAN***

**ALVI WINDI WIDYAWATI
NIM. 041910048**

ABSTRACT

The problem that will be sought in this study is to know the influence of Price and Quality of Service partially, simultaneously and also dominant on Consumer Loyalty at *Café Dialog Kopi Paciran*.

Meanwhile, the study was conducted using sample of 89 respondents. The sampling technique is with the likert scale technique. The tools used to analyze the data are validity tests, reliability tests, classical assumption tests, double linear regression tests, multiple correlation coefficient tests, determination factors tests, whereas for whether there is or not a partially significant influence is with the t test and simultaneously with the F test.

Furthermore, the results of the analysis show that the price and quality of service influence the loyalty of consumers at *coffee dialogues*, this is demonstrated by the calculations of the double linear regression test which is $Y = 5.239 + 0.3101 + 0.2262$. The results of the calculation of the t (partial) test obtained the value of the price variable (2,870) and the service quality variable (2.312) while for the table value was 1,662. So H0 is rejected and H1 is accepted.

Based on the results of the above research, it can be concluded that the free variable (Price and Quality of Service) partially and simultaneously has a positive and significant influence on Consumer Loyalty, and the most dominant variable affecting Consumer Loyalty is the Price variable.

Keywords: Price, Quality of service, Consumer loyalty

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KONSUMEN PADA CAFE DIALOG KOPI
PACIRAN**

ALVI WINDI WIDYAWATI
NIM. 041910048

RINGKASAN

Permasalahan yang akan dicari pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari Harga dan Kualitas Pelayanan secara parsial, simultan dan juga dominan terhadap Loyalitas Konsumen pada Cafe Dialog Kopi Paciran.

Dalam penelitian ini dilakukan dengan jumlah sampel sebanyak 89 responden. Teknik pengambilan sampel adalah dengan teknik skala likert. Alat yang digunakan untuk menganalisis data adalah dengan menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linear Berganda, Uji Koefisien Korelasi Berganda, Uji Koefisien Determinasi, sedangkan untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh yang signifikan secara parsial adalah dengan Uji t dan simultan dengan Uji F.

Hasil dari analisis menunjukkan bahwa Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen pada Cafe Dialog Kopi Paciran, hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan dari Uji Regresi Linear Berganda yaitu $Y = 5.239 + 0,310_1 + 0,226_2$. Hasil perhitungan dari Uji t (parsial) mendapatkan nilai t_{hitung} variabel Harga (2,870) dan Variabel Kualitas Pelayanan (2,312) sedangkan untuk nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,662. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari hasil perhitungan yang didapatkan dari Uji F memperoleh nilai $F_{hitung} 8,896 > F_{tabel} 2,71$ Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Berdasarkan hasil dari penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Variabel bebas (Harga dan Kualitas Pelayanan) secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen, dan variabel yang paling dominan mempengaruhi Loyalitas Konsumen ialah variabel Harga.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen