

LAPORAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PD.UTAMA SEMARANG



LISA RAHARJA

20.D1.0021

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG

2024

LAPORAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PD.UTAMA SEMARANG

Diajukan dalam Rangka Memenuhi

Salah Satu Syarat Memperoleh

Gelar S.M



LISA RAHARJA

20.D1.0021

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan di PD.Utama Semarang. Penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga sebagai variabel bebas (*Independent*) dan loyalitas pelanggan sebagai variabel terikat (*dependent*). Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 39 responden dengan teknik *Purposive Sampling* yaitu pengambilan sampel yang didasarkan oleh kriteria tertentu. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan Koefisien Determinasi (R^2)

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PD.Utama Semarang sedangkan Kualitas Produk tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan PD.Utama Semarang. Secara simultan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PD.Utama Semarang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Loyalitas Pelanggan