

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