

ABSTRAK

Irmayana. NIM 20.2.21.053. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Teh Pucuk Dua Daun Sangatta*. Dibimbing oleh Mustahito', M.Pd.I selaku pembimbing I dan H. Zanuwar Anwari, M.S.I. selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada Kedai Teh Pucuk Dua Daun Sangatta.

Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang saling melengkapi satu sama lain, diantaranya ialah teknik angket bertujuan untuk mendapatkan data penelitian dengan cara penskoran dari responden. Kemudian teknik observasi untuk mengamati secara langsung kegiatan berlangsung di Kedai Teh Pucuk Dua Daun Sangatta, dengan maksud lain pengumpulan data dilakukan oleh peneliti dengan cara mencatat hasil wawancara langsung yang didapatkan. Lalu teknik dokumentasi untuk mendapatkan beberapa data pendukung yang juga diperlukan dalam penelitian ini.

Populasi dalam penelitian ini adalah 120 responden yang merupakan konsumen kedai Teh Pucuk Dua Daun Sangatta dan sampel dalam penelitian ini adalah 54 responden yang merupakan pelanggan kedai Teh Pucuk Dua Daun Sangatta. Selanjutnya untuk menganalisis data-data tersebut, maka peneliti menggunakan rumus regresi linear berganda.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus diatas, maka kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan pelanggan Kedai Teh Pucuk Dua Daun Sangatta, maka diperoleh nilai $R = 0,723$ yang berada pada interval rentang $0,600 - 0,799$. Artinya korelasinya berpengaruh sehingga bentuk persamaan regresi yaitu $Y_{Ly} = 4,800 + 0,92X_1 + 0,137X_2$ persamaan regresi tersebut digunakan untuk melakukan prediksi seberapa besar pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan pelanggan Kedai Teh Pucuk Dua Daun Sangatta. Dengan demikian pengaruh kualitas produk dan harga mempunyai korelasi positif terhadap loyalitas pelanggan pada Kedai Teh Pucuk Dua Daun Sangatta. Setelah dihitung nilai koefisien determinasinya sebesar 52,2% sedangkan 47,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, Loyalitas Pelanggan.