

ABSTRAK

Lase, Oktaf Bri Selamat. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada Studio Eli Potret Gunungsitoli. Skripsi. Pembimbing: Yuterlin Zalukhu, S.Sos., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa dan penetapan harga terhadap loyalitas konsumen pada Studio Eli Potret di Kota Gunungsitoli. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dan hasil uji hipotesis menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan dan penetapan harga terhadap loyalitas konsumen. Pertama, hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan nilai t-statistik sebesar 0.422 dan p-value sebesar 0.005. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas konsumen pada Studio Eli Potret. Kedua, penetapan harga juga memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, dengan nilai t-statistik sebesar 0.021 dan p-value sebesar 0.002. Dengan demikian, kebijakan harga yang tepat dapat berkontribusi positif terhadap loyalitas konsumen. Selanjutnya, hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penetapan harga keduanya memiliki koefisien positif yang signifikan terhadap loyalitas konsumen. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan dan kebijakan harga yang baik dapat diharapkan meningkatkan loyalitas konsumen pada Studio Eli Potret. Dari hasil uji koefisien determinasi, ditemukan bahwa sekitar 73,7% variasi dalam loyalitas konsumen dapat dijelaskan oleh model regresi ini. Hal ini menandakan bahwa faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan dan penetapan harga juga dapat memengaruhi loyalitas konsumen. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengelola Studio Eli Potret dan industri foto di Kota Gunungsitoli untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas konsumen. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya fokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan penerapan kebijakan harga yang bijak guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Jasa, Penetapan Harga dan Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

Lase, Oktaf Bri Selamat. 2023. The Influence of Service Quality and Pricing on Customer Loyalty at Studio Eli Potret Gunungsitoli. Undergraduate Thesis. Supervisor: Yuterlin Zalukhu, S.Sos., M.M.

This research aims to analyze the impact of service quality and pricing on customer loyalty at Studio Eli Potret in Gunungsitoli City. The research method used is descriptive quantitative, and the hypothesis testing results show a significant influence of service quality and pricing on customer loyalty. Firstly, the hypothesis testing results indicate that service quality has a significant impact on customer loyalty with a t-statistic value of 0.422 and a p-value of 0.005. This suggests that good service quality can enhance customer loyalty at Studio Eli Potret. Secondly, pricing also has a significant impact on customer loyalty, with a t-statistic value of 0.021 and a p-value of 0.002. Thus, appropriate pricing policies can contribute positively to customer loyalty. Furthermore, the results of multiple linear regression show that both service quality and pricing have significant positive coefficients on customer loyalty. This means that improving service quality and implementing good pricing policies are expected to increase customer loyalty at Studio Eli Potret. From the coefficient of determination test results, it is found that approximately 73.7% of the variation in customer loyalty can be explained by this regression model. This indicates that factors beyond service quality and pricing may also influence customer loyalty. This research provides a significant contribution to the management of Studio Eli Potret and the photography industry in Gunungsitoli City to understand the factors influencing customer loyalty. The practical implications of this research emphasize the need to focus on improving service quality and implementing wise pricing policies to enhance customer satisfaction and loyalty..

Keywords: Service Quality, Pricing, Customer Loyalty