

INTISARI

Evi Nawaristi. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Restoran Kedai HK Sumenep, Skripsi, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wiraraja Sumenep. Pembimbing (I) Drs. Ec. H. Abdullah Said, MM (II) Unsul Abrar, SE,.MM.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen. Dan sampel yang diambil dari penelitian ini sebanyak 80 responden, dengan menggunakan metode pengambilan sampel *Insidental sampling*.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen secara parsial terhadap loyalitas konsumen pada Kedai HK di Kabupaten Sumenep. Kedua Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen secara simultan terhadap loyalitas konsumen pada Kedai HK di Kabupaten Sumenep. Ketiga Untuk mengetahui dan menganalisis variabel kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen yang paling berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Kedai HK di Kabupaten Sumenep.

Hasil penelitian ini adalah bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Sedangkan secara simultan variabel independen sama-sama mempengaruhi variabel dependen. Dari hasil penelitian tersebut diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Kata Kunci : Loyalitas konsumen, kualitas pelayanan, harga, kepuasan konsumen