

ABSTRAK

PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT NICKY TRI CAHAYA MEDAN

Chrysant Lambok Chandra

Citra Luis Winardi

Caroline

Chandra Wijaya

Program Studi Manajemen, Universitas Prima Indonesia

Tujuan Penelitian adalah untuk Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Nicky Tri Cahaya Medan. Pendekatan penelitian ini berdasarkan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 132 pelanggan dan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 pelanggan.. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling random sampling, Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan studi dokumentasi. Teknik analisa data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil pengujian hipotesis secara parsial diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,412 > 1,985$ dan signifikan yang diperoleh $0,001 < 0,05$, berarti b secara parsial Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Nicky Tri Cahaya Medan. Hasil pengujian hipotesis secara parsial diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,520 > 1,985$ dan signifikan yang diperoleh $0,001 < 0,05$, berarti b secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Nicky Tri Cahaya Medan. Hasil pengujian hipotesis secara parsial diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,256 > 1,985$ dan signifikan yang diperoleh $0,026 < 0,05$, berarti secara parsial Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Nicky Tri Cahaya Medan. Hasil pengujian diperoleh nilai $F_{hitung} (25,707) > F_{tabel} (2,70)$ dan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$, berarti secara simultan Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Nicky Tri Cahaya Medan.

Kata kunci: Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan