

ABSTRAK

Loyalitas pelanggan ialah kondisi ketika pelanggan memiliki pandangan positif kepada suatu merek baik barang atau jasa dan memiliki komitmen pada merek tersebut dan berniat membelinya kembali pada masa mendatang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Mahkota Service/PT. Agung Nusantara Mahkota. Penelitian ini menggunakan data primer dimana data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan menggunakan data sekunder yang berasal dari buku dan jurnal-jurnal penelitian sebelumnya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan perbaikan pada Bengkel Mahkota Service/PT. Agung Mahkota Nusantara, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Quota Sampling* dan didapat 50 responden (sampel). Teknik analisis data menggunakan SPSS versi 25 Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Lokasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Secara simultan Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Loyalitas Pelanggan