

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pest Control Di PT. Etos Indonusa Cabang Medan” merupakan hasil penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan jasa pest control di PT. Etos Indonusa Cabang Medan. Metodologi penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan Teknik pengambilan sampel menggunakan simple jenuh dengan jumlah 80 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diolah menggunakan SPSS versi 26 for windows. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai t hitung $-6.678 < t$ tabel -1.991 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai t hitung $2.783 > t$ tabel 1.991 dan nilai signifikan $0,007 < 0,05$ dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai t hitung $14.263 < t$ tabel 1.991 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Dan secara simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan persepsi harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai f hitung $70.765 > f$ tabel 2.72 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

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

ABSTRAC

The thesis entitled "The Influence of Service Quality, Customer Satisfaction and Price Perceptions on Customer Loyalty of Pest Control Services at PT. "Etos Indonusa Medan Branch" is the result of quantitative research which aims to answer questions about the influence of service quality, customer satisfaction and price perceptions on customer loyalty for pest control services at PT. Ethos of Indonusa Medan Branch. The research methodology used is quantitative research using a simple saturated sampling technique with a total of 80 respondents. The data collection technique uses a questionnaire processed using SPSS version 26 for Windows. Data analysis uses multiple linear regression. Based on partial research results, the service quality variable has a negative and significant effect on customer loyalty with a t value of $-6,678 < t \text{ table } -1,991$ and a significant value of $0.000 < 0.05$, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty with a t value of $2,783 > t \text{ table } 1,991$ and a significant value of $0.007 < 0.05$ and price perception has a positive and significant effect on customer loyalty with a calculated t value of $14,263 < t \text{ table } 1,991$ and a significant value of $0.000 < 0.05$. And simultaneously shows that the variables of service quality, customer satisfaction and price perception have a significant and positive effect on customer loyalty with a calculated f value of $70,765 > f \text{ table } 2.72$ and a significant value of $0.000 < 0.05$.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, Price Perception, Loyalty Customer