

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas konsumen Ayam Pedaging (Studi Peternakan Ayam Pedaging Sarpan Close House Kelurahan Suka Damai Kecamatan Rimbo Ulu Kabupaten Tebo). Populasi penelitian ini adalah *sensus sampling* jadi jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 54 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang langsung ditujukan pada konsumen. Teknik analisis data dalam penelitian ini uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen sedangkan Variabel harga juga memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, meskipun pengaruhnya lebih rendah dibandingkan dengan pelayanan. Namun hasil menunjukkan bahwa harga yang baik akan meningkatkan loyalitas konsumen.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, harga, dan loyalitas.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and price on consumer loyalty of Ayam Pedaging (Study of Sarpan Close House Broiler Chicken Farming, Suka Damai Village, Rimbo Ulu District, Tebo Regency). The population of this study wasensus sampling so the number of samples obtained was 54 respondents. The data collection method used was a questionnaire that was directly aimed at consumers. Data analysis techniques in this study were validity testing, reliability testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis and hypothesis testing. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on consumer loyalty while the price variable also has a positive effect on consumer loyalty, although its effect is lower than service. However, the results show that good prices will increase consumer loyalty.

Keyword: Service Quality, Price, and loyalty customer.