

ABSTRAK

Game center merupakan salah satu peluang bisnis di sektor jasa dengan pasar potensial yang terus berkembang. sehingga para pelaku bisnis memanfaatkan peluang membuat *game center*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Terhadap Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan survei pada pelanggan *members game center* Skyland Kota Semarang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

Sampel dipilih dengan teknik *non probability sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang mempunyai *members* di *game center* Skyland dengan jumlah responden 95 orang dengan kriteria minimal 3 kali menggunakan jasa tersebut. Teknik yang digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen dan variabel dependen penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian membuktikan bahwa hipotesis satu Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan diterima. Hipotesis kedua Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan diterima. Hipotesis ketiga Persepsi Terhadap Harga tidak berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan atau ditolak. Hasil uji koefisien determinasi menyatakan bahwa tiga variabel independen tersebut memiliki pengaruh sebesar 44,9% terhadap Loyalitas Pelanggan. *Game Center* Skyland diharapkan untuk membuat harga yang lebih relevan dan lebih terjangkau dengan mengetahui preferensi konsumen yang dapat membuat loyalitas konsumen meningkat.

Kata kunci: Jasa, Kualitas Produk, kualitas pelayanan, persepsi terhadap harga, loyalitas pelanggan.