

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh menurunnya jumlah pelanggan Papa Ron's pizza Semarang pada bulan September 2015 dan pertumbuhan pelanggan yang lambat, sehingga menyebabkan adanya penurunan penjualan. Menurunnya jumlah pelanggan dan penjualan ini dapat dirumuskan bahwa bagaimana konsumen yang loyal untuk tetap setia mengkonsumsi makanan cepat saji berupa pizza ditengah fenomena persaingan kuliner yang semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi harga, suasana toko, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Papa Ron's pizza Semarang.

Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel penelitian berjumlah 100 orang dari konsumen yang melakukan pembelian pada Papa Ron's pizza Semarang. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,252X_1 + 0,448X_2 + 0,241X_3$$

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel suasana toko paling berpengaruh (0,448), diikuti oleh variabel persepsi harga (0,252), dan terakhir variabel kualitas pelayanan (0,241). Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel persepsi harga, suasana toko, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan. Angka adjusted R square diperoleh sebesar 0,69 menunjukkan bahwa 69 % loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel persepsi harga, suasana toko, dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya 31 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Persepsi harga, suasana toko (*store atmosphere*), kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan