

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kewajaran harga, kualitas layanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Angkringan Cekli Kudus.

Setelah dilakukan tinjauan pustaka dan penyusunan hipotesis, data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 100 pelanggan Rumah Makan Angkringan Cekli yang berumur lebih dari 16 tahun. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*.

Metode pengolahan dan analisis data yaitu menggunakan analisis kualitatif yang meliputi interpretasi data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberikan keterangan dan penjelasan, serta analisis kuantitatif yang meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji hipotesis melalui uji F dan uji t serta analisis koefisien regresi (R^2). Uji ini digunakan agar model regresi yang dihasilkan tidak bias.

Dengan menggunakan regresi 2 tahap melalui perangkat lunak SPSS *for windows*, didapatlah suatu hasil yang menunjukkan bahwa kewajaran harga, kualitas layanan dan kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Dari keempat variabel independen, ditunjukkan bahwa kewajaran harga memberikan pengaruh yang paling besar. Oleh karena itu, implikasi yang disarankan dalam penelitian ini menghendaki Rumah Makan Angkringan Cekli untuk tetap mempertahankan harga yang terjangkau terlebih dahulu yang kemudian diikuti dengan perbaikan pada kualitas layanan dan kualitas produk sehingga tercipta kepuasan pelanggan yang tinggi dan loyalitas pelanggan yang tinggi pula.

Kata Kunci : Kewajaran harga, Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan