

ABSTRAK

**Dika Bayu Saputra, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Pada Alfamart Simo Gunung Surabaya).
Dibawah bimbingan Dr. Drs. H. Pribanus Wantara, M.M**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan dengan studi kasus pada konsumen minimarket *alfamart* di Simo Gunung kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan data primer melalui kuisisioner yang disebar ke responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* yakni pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi, yang kemudian diperoleh 96 sampel.

Hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan begitu juga dengan persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. dan secara simultan kualitas pelayanan dan persepsi harga secara simultan berpengaruh positif terhadap variabel loyalitas pelanggan

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Dika Bayu Saputra, *The Effect of Service Quality and Price Perception on Customer Loyalty (on Alfamart Simo gunung Surabaya). Under the guidance of Dr. Drs. H. Pribanus Wantara, M.M.*

This research aims to determine the effect of service quality, price perception on customer loyalty with a case study on Alfamart consumers in Simo Gunung, Surabaya. The research method used is a quantitative method with primary data through questionnaires distributed to respondents. The sampling technique in this study used a simple random sampling technique, namely sampling from the population was carried out randomly without paying attention to the existing strata in the population, which then obtained 96 samples.

The results obtained from the research conducted indicate that service quality has a significant and significant effect on customer loyalty as well as price perceptions have a significant effect on customer loyalty. And simultaneously service quality and price perceptions have a positive effect on customer loyalty variables simultaneously.

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