

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Pada RC Cafe, Carwash And Detailing Di Desa Dandong Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar” yang ditulis oleh Panji Arif Anja Samudra, NIM. 12405173155, Pembimbing: Nadia Roosmalita Sari, S.Pd., M.Kom.

Dalam persaingan perusahaan yang memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan perusahaan yang dapat memenuhi tingkat kepentingan konsumen dan memiliki kekuatan yang lebih untuk bertahan karena mempunyai nilai yang lebih unggul daripada pesaingnya. Untuk menumbuhkan loyalitas penyedia jasa harus terlebih dahulu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan tersebut dapat dicapai dengan memberikan fasilitas yang baik juga memadahi dan kualitas pelayanan yang optimal. Dengan memberikan pelayanan yang optimal maka konsumen akan merasa dihargai dan diperhatikan. Berbagai manfaat yang dimiliki oleh suatu produk jasa harus dibandingkan dengan berbagai biaya yang ditimbulkan dalam menggunakan layanan jasa tersebut. Faktor lokasi/tempat juga merupakan faktor yang menentukan keberhasilan suatu bisnis

Tujuan penelitian ini adalah Untuk menguji pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas Konsumen, Untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen, Untuk menguji pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen, Untuk menguji pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen, pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas Konsumen

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif menggunakan jenis penelitian asosiatif. Populasi dari penelitian ini konsumen dari RC Cafe, Carwash and Detailing. dengan menggunakan metode *probability sampling* dengan jenis *Simple Random Sampling*. Sampel yang digunakan adalah 100 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen, Harga berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen, Lokasi berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen, secara Bersama-sama Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen.

Kata kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, dan Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Facilities, Service Quality, Price and Location on Consumer Loyalty at RC Cafe, Carwash And Detailing in Dandong Village, Srengat District, Blitar Regency" written by Panji Arif Anja Samudra, NIM. 12405173155, Supervisor: Nadia Roosmalita Sari, S.Pd., M.Kom.

In competition, companies that provide quality services are companies that can meet the level of consumer interest and have more power to survive because they have superior values than their competitors. To grow loyalty, service providers must first provide satisfaction to their customers. This satisfaction can be achieved by providing good and adequate facilities and optimal service quality. By providing optimal service, consumers will feel valued and cared for. The various benefits possessed by a service product must be compared with the various costs incurred in using these services. The location/place factor is also a factor that determines the success of a business

The purpose of this study was to examine the effect of facilities on consumer loyalty, to examine the effect of service quality on consumer loyalty, to examine the effect of price on consumer loyalty, to examine the effect of facilities, service quality, price and location on consumer loyalty, and the effect of facilities on consumer loyalty.

This study uses a quantitative approach using the type of associative research. The population of this study are consumers from RC Cafe, Carwash and Detailing. by using probability sampling method with the type of Simple Random Sampling. The sample used is 100 people.

The results of the study show that facilities affect consumer loyalty, service quality affects consumer loyalty, price affects consumer loyalty, location affects consumer loyalty, together with facilities, service quality, price and location affect consumer loyalty.

Keywords: Facilities, Service Quality, Price, Location, and Consumer Loyalty.