

ABSTRAK

PENGARUH HARGA, CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN, DAN PENDAPATAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RESTORAN LAZATTO DI KOTA TASIKMALAYA

Oleh:

Amelia Mayanti

NPM. 173401080

Pembimbing:

Nanang Rusliana

Fatimah Zahra Nasution

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (a) kondisi harga, cita rasa, kualitas pelayanan, pendapatan pelanggan dan loyalitas pelanggan Restoran Lazatto di Kota Tasikmalaya. (b) pengaruh harga, cita rasa, kualitas pelayanan dan pendapatan pelanggan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Restoran Lazatto di Kota Tasikmalaya. (c) pengaruh harga, cita rasa, kualitas pelayanan dan pendapatan pelanggan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Restoran Lazatto di Kota Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 orang. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dan dengan pengujian hipotesis uji t dan uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (a) kondisi harga, cita rasa, kualitas pelayanan, pendapatan pelanggan dan loyalitas pelanggan dalam kondisi sangat baik. (b) secara parsial harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan, cita rasa berpengaruh positif tidak signifikan dan pendapatan pelanggan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan Restoran Lazatto di Kota Tasikmalaya, dan (c) secara bersama-sama harga, cita rasa, kualitas pelayanan dan pendapatan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Restoran Lazatto di Kota Tasikmalaya.

Kata kunci: harga, cita rasa, kualitas pelayanan, pendapatan pelanggan dan loyalitas pelanggan.