

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN D'BESTO CABANG ANDURING  
DI KOTA PADANG**

**Nadya Nabila, Pembimbing (1) Prof. Dr. Yasri, MS, Pembimbing (2)  
Whyosie Septrizola, SE., MM  
Jurusan Manajemen, Konsentrasi Pemasaran  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: 1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap harga. 2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. 3) pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan.

Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen Kota Padang yang pernah membeli produk D'Besto. Sampel berjumlah 100 orang dengan teknik pengambilan sampel berupa *Acidental Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis induktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap harga d'Besto Cabang Anduring di Kota Padang. (2) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan d'Besto Cabang Anduring di Kota Padang. (3) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan d'Besto Cabang Anduring di Kota Padang.

**Kata Kunci : Loyaliats Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Harga**

*This study aims to analyze: 1) the influence of service quality on price. 2) the influence of service quality on customer loyalty. 3) the influence of price on customer loyalty.*

*The population of this research is all consumers of Padang City who ever bought D'Besto products. Sample amounted to 100 people with sampling technique in the form of Acidental Sampling. Data analysis technique used is descriptive analysis and inductive analysis.*

*The results showed that: (1) the quality of service has a significant and positive influence on the price of d'Besto Branch of Anduring in Padang City. (2) service quality has a significant and positive impact on customer loyalty d'Besto Branch Anduring in Padang City. (3) service quality has a significant and positive impact on customer loyalty d'Besto Branch Anduring in Padang City.*

**Keywords: Customer Loyaliats, Quality of Service, Price**