

## ABSTRAK

Pengaruh Kepuasan atas Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Supermarket Foodmart Basko Grand Mall Kota Padang.

Oleh : Etrie Vanelia Putri/2012

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana (1) pengaruh kepuasan atas kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Supermarket Foodmart Basko Grand Mall Kota Padang, (2) pengaruh kepuasan atas harga terhadap loyalitas pelanggan Supermarket Foodmart Basko Grand Mall Kota Padang.

Jenis penelitian ini adalah kausatif, dimana penelitian ini menggambarkan dan menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Supermarket Foodmart Basko Grand Mall Kota Padang. Teknik pengambilan sampel dilakukan berdasarkan *Accidental Sampling* dan penentuan ukuran sampel menggunakan pendapat Cochran. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan induktif melalui analisis regresi berganda. Hipotesis diuji dengan uji F dan uji t pada  $\alpha = 0,05$ .

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kepuasan atas kualitas pelayanan pada berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Supermarket Foodmart Basko Grand Mall Kota Padang, dan (2) kepuasan atas harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Supermarket Foodmart Basko Grand Mall Kota Padang. Hasil analisis mengindikasikan bahwa keterlibatan variabel kepuasan atas kualitas pelayanan melalui dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati serta variabel kepuasan atas harga terhadap loyalitas pelanggan Supermarket Foodmart Basko Grand Mall Kota Padang adalah sebesar 44%. Sedangkan 56% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Penulis menyarankan kepada perusahaan agar melaksanakan training kepada semua karyawan Supermarket Foodmart untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menyesuaikan harga dengan pesaing dan memperbesar pemberian *discount* karena akan mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap Supermarket Foodmart Basko Grand Mall Kota Padang.