

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELAGGAN DI CV.  
GRAHA INSAN SURYA SINGARAJA**

Oleh

**Kadek Yani Safitri , Nim 1917041194**

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan di Cv Graha Insan Surya Singaraja baik itu secara simultan maupun secara parsial. Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif kausal. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Cv. Graha Insan Surya Singaraja dengan objek yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, persepsi harga dan loyalitas pelanggan. Jumlah sampel sebanyak 70 responden. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner, kemudian dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di CV. Graha Insan Surya Singaraja. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di CV. Graha Insan Surya Singaraja (3) Persepsi harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di CV. Graha Insan Surya Singaraja.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, persepsi harga

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELAGGAN DI CV.  
GRAHA INSAN SURYA SINGARAJA**

**Oleh**

**Kadek Yani Safitri , Nim 1917041194**

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of service quality and price perceptions on customer loyalty at Cv Graha Insan Surya Singaraja either simultaneously or partially. This type of research uses causal quantitative. The subjects used in this research are customers of Cv. Graha Insan Surya Singaraja with the objects used in this study namely service quality, price perception and customer loyalty. The number of samples is 70 respondents. The method used in data collection was a questionnaire, then analyzed by multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that (1) service quality and price perceptions have a significant effect on customer loyalty at CV. Graha Insan Surya Singaraja. (2) Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty at CV. Graha Insan Surya Singaraja (3) Price perception has a positive and significant effect on customer loyalty in CV. Graha Insan Surya Singaraja.*

**Keywords:** *service quality, customer loyalty, price perception*