

**PENGARUH HARGA DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA DODOL PENGLATAN TIBET DI
KECAMATAN BULELENG**

Oleh

Kadek Cania Indah Pradnyanti, NIM 2017041152

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada dodol Penglatan Tibet di Kecamatan Buleleng. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif yang menggunakan pengujian secara parsial dan silmutan Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar dan diisi oleh sampel yaitu 110 pelanggan dodol Penglatan Tibet di Kecamatan Buleleng. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Harga dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada dodol Penglatan Tibet di Kecamatan Buleleng. (2) Harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada dodol Penglatan Tibet di Kecamatan Buleleng. (3) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada dodol Penglatan Tibet di Kecamatan Buleleng.

Kata-kata kunci: harga, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dodol Penglatan.

ABSTRACT

This research aims to find out the impact of price and customer satisfaction on customer loyalty on the Tibetan Penglatan dodol in Buleleng district. This research is associative research with a quantitative approach which uses partial testing and sampling methods using purposive samplings. The data collection method uses a questionnaire that is scattered and filled with a sample of 110 Tibetan travelers in Buleleng district. Data analysis techniques use double linear regression analysis. The results of this study show that (1) Price and customer satisfaction simultaneously have a significant impact on customer loyalty on the Tibetan Tenders in Buleleng district. (2) Price has a negative and significant effect on customer loyalties on the tibetan Tenderers in buleleng districts.

Keywords: *price, customer satisfaction, customer loyalty, Penglatan dodol.*