

**PENGARUH KENYAMANAN, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RAP KARAOKE
KOTA SUNGAI PENUH**

SKRIPSI

**“Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)”**



Disusun oleh :
RAFLI WIJAYA
NPM: 1910061201067

Dosen pembimbing :
ZEFRI EFDISON, S.KOM, M.M
NIDN: 1026047301

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SAKTI ALAM KERINCI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SUNGAI PENUH**

2023

**PENGARUH KENYAMANAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DI RAP KARAOKE KOTA SUNGAI PENUH**

RAFLI WIJAYA

Pembimbing Zefri Efdison, S.Kom., M.M

Program Studi Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)

Sakti Alam Kerinci, Sungai Penuh

ABSTRAK

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini (1) Apakah terdapat pengaruh kenyamanan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial di Rap Karaoke Kota Sungai Penuh dan berapa besar pengaruhnya? (2) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial di Rap Karaoke Kota Sungai Penuh dan berapa besar pengaruhnya? (3) Apakah terdapat pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan secara parsial di Rap Karaoke Kota Sungai Penuh dan berapa besar pengaruhnya? (4) Apakah terdapat pengaruh kenyamanan, kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan secara simultan di Rap Karaoke Kota Sungai Penuh dan berapa besar pengaruhnya? Adapun tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh kenyamanan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial di Rap Karaoke Kota Sungai Penuh dan berapa besar pengaruhnya. (2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial di Rap Karaoke Kota Sungai Penuh dan berapa besar pengaruhnya. (3) Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan secara parsial di Rap Karaoke Kota Sungai Penuh dan berapa besar pengaruhnya. (4) Untuk mengetahui pengaruh kenyamanan, kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan secara simultan di Rap Karaoke Kota Sungai Penuh dan berapa besar pengaruhnya. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kenyamanan, kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil hipotesis menjelaskan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu sebesar $22,991 > 2,769$. Besarnya pengaruh kenyamanan, kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan rap karaoke di Kota Sungai Penuh adalah 55,2%. Sedangkan sisanya (100% - 55,2%), yaitu 44,8% merupakan faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Kenyamanan, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Loyalitas Pelanggan*

**EFFECT OF COMFORT, QUALITY OF SERVICE AND
PRICE ON CUSTOMER LOYALTY
IN SUNGAI PENUH CITY RAP KARAOKE**

RAFLI WIJAYA

Supervisor Zefri Efdison, S.Kom., M.M
*Management Study Program
Institute of Economic Science
Sakti Alam Kerinci, Sungai Penuh*

ABSTRACT

The formulation of the problem in this study (1) Is there a partial effect of convenience on customer loyalty at Rap Karaoke Kota Sungai Lilin and how big is the effect? (2) Is there a partial effect of service quality on customer loyalty at Rap Karaoke Kota Sungai Lilin and how big is the effect? (3) Is there a partial effect of price on customer loyalty in Rap Karaoke City of Sungai Full and how big is the effect? (4) Is there an effect of convenience, service quality and price on customer loyalty simultaneously at Rap Karaoke Kota Sungai Lilin and how big is the effect? The aims of this study were (1) to determine the effect of convenience on customer loyalty partially at Rap Karaoke Kota Sungai Lilin and how much influence it has. (2) To find out the effect of service quality on customer loyalty partially at Rap Karaoke Kota Sungai Lilin and how big the effect is. (3) To find out the effect of price on customer loyalty partially at Rap Karaoke City of Sungai Full and how big the effect is. (4) To determine the effect of convenience, service quality and price on customer loyalty simultaneously at Rap Karaoke Kota Sungai Lilin and how big the effect is. The analysis used in this research is descriptive quantitative. The results of the study explain that convenience, service quality and price simultaneously have a significant positive effect on customer loyalty. The results of the hypothesis explain that the value of F_{count} is greater than F_{table} , which is equal to $22.991 > 2.769$. The magnitude of the influence of convenience, service quality and price on customer loyalty to rap karaoke customers in Sungai Full City is 55.2%. While the rest (100% - 55.2%), namely 44.8%, is another factor that is not explained in this study.

Keywords: *Convenience, Service Quality, Price, and Customer Loyalty*