

## ABSTRAK

*In increasingly fierce business competition, service quality and price have a direct effect on consumer loyalty. This study aims to analyze the effect of service quality and price seen from the aspects of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible. And prices are seen from the affordability of prices, price compatibility with products, price compatibility with benefits and price competitiveness to Consumer Loyalty at Erky's Coffee Shop. This research uses quantitative methods with data collection techniques through questionnaires distributed to 86 respondents who are customers at Erky's Coffee Shop. The analysis techniques used are validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear analysis, correlation, determination, t test and F test.*

*The results of this study indicate that the effect of service quality (X1) on Consumer Loyalty (Y) is 0.682. The effect of price (X2) on consumer loyalty (Y) is 0.350. Based on the coefficient of determination test, it can be said that Service Quality and Price affect Consumer Loyalty 82.4%. The results of the hypothesis test applied in this study obtained F count  $194.128 > F$  table 2.36 with a probability of 0.000. Based on the results of data analysis obtained, the hypothesis is accepted, it can be concluded that Service Quality and Price have a significant effect on Consumer Loyalty at Erky's Coffee Shop.*

**Keywords:** *Service Quality, Price, Consumer Loyalty*

Dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh langsung terhadap loyalitas konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga dilihat dari aspek *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*. Dan Harga dilihat dari keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan produk, kesesuaian harga dengan manfaat dan daya saing harga terhadap Loyalitas Konsumen di Kedai Kopi Erky. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 86 responden yang merupakan pelanggan di Kedai Kopi Erky. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis linier berganda, korelasi, determinasi, uji t dan uji F.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Konsumen (Y) sebesar 0,682. Pengaruh Harga ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Konsumen (Y) sebesar 0,350. Berdasarkan uji koefisien determinasi maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen 82,4%. Hasil uji hipotesis yang diterapkan dalam penelitian ini diperoleh F hitung  $194.128 > F$  tabel 2,36 dengan probabilitas yaitu 0,000. Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh hipotesis diterima, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada Kedai Kopi Erky.

**Kata Kunci** : *Kualitas Pelayanan, Harga, Loyalitas Konsumen*