

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN  
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Study Kasus pada Nasya Olshop Lamongan)**

**ABSTRAK**

Oleh:  
Tika Nindia Ayulestari

Dosen Pembimbing:  
Chusnul Rofiah, SE., MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan dengan study kasus pada Nasya Olshop Lamongan. Penelitian ini termasuk penelitian korelasional dengan menggunakan data kuantitatif. Penelitian korelasional adalah penelitian dengan melakukan pengumpulan data untuk mengetahui hubungan antara dua variabel dan lebih. Untuk pengumpulan data peneliti menggunakan kuesioner dan wawancara, sedangkan jumlah sampelnya sudah ditentukan dengan menggunakan penghitungan skala likert dari populasi yaitu *reseller* di Nasya Olshop Lamongan.

Hasil dari penelitian ini disimpulkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan semakin tinggi loyalitas pelanggan. (2) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Semakin baik kualitas produk semakin tinggi loyalitas pelanggan. (3) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Semakin baik persepsi harga semakin tinggi loyalitas pelanggan.

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