

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh nilai pelanggan, harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang "BIRU". Dalam penelitian ini yang menjadi populasi pelanggan air isi ulang biru yang tidak diketahui jumlahnya. Adapun sampel yang digunakan adalah pelanggan Air Minum isi ulang "BIRU" yang berjumlah 85 konsumen. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *incidental sampling*. analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan uji hipotesis menggunakan uji-t dan uji-F. Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa Nilai Pelanggan, Harga dan Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Pelanggan Air Minum Isi Ulang "BIRU". Hasil didapat setelah melakukan Pengujian hipotesis menggunakan uji-F dan diperoleh nilai signifikan  $< 0,05$ . sedangkan pengujian menggunakan uji-t diperoleh hasil yang menyatakan bahwa Nilai Pelanggan, Harga dan Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Pelanggan Air Minum Isi Ulang "BIRU".

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

## ***ABSTRACT***

The purpose of this study is to determine the effect of customer value, price and quality of service on customer loyalty "BLUE" Refill Drinking Water. In this study the population of blue refill water customers is unknown. The sample used was 85 BIRU refill drinking water customers. The sampling technique used is incidental sampling technique. Data analysis used was multiple linear regression analysis with hypothesis testing using t-test and F-test. The results of this study stated that Customer Value, Price and Quality of service simultaneously had a positive and significant effect on the loyalty of "BLUE" Refill Drinking Water Customers. The results obtained after testing the hypothesis using the F-test and obtained a significant value  $<0.05$ . While testing using the t-test obtained results stating that the Customer Value, Price and Quality of service partially has a positive and significant effect on the loyalty of Refill Drinking Water Customers "BLUE".

***Keywords:*** *Customer Value, Price, Service Quality, Customer Loyalty*