

ABSTRACT

Customer loyalty is a behavior of consumers who prefer to keep using certain products with certain brands or those from certain companies compared to competing products that have similarities or even the same. The factors that underlie this research are to find out whether there is an influence or not on service quality, location, and price on the loyalty of tire nitrogen pump customers at Sidoarjo Sub-district Gas Station. The technique used in taking the research sample used purposive sampling which was then analyzed using SPSS. The results obtained in this study indicate that service quality, location, and price have a positive and significant effect on customer loyalty of tire nitrogen pumps in partial tests and simultaneous tests. Furthermore, it is expected that further research can use other variables as independent variables to enrich science, especially in the field of marketing.

Keywords: *service quality, location, price, customer loyalty*

ABSTRAK

Loyalitas pelanggan merupakan suatu perilaku konsumen yang lebih memilih untuk tetap menggunakan produk tertentu dengan merek tertentu ataupun yang berasal dari perusahaan tertentu dibandingkan dengan produk pesaing yang memiliki kemiripan atau bahkan sama. Faktor yang mendasari penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui adanya pengaruh atau tidak pada kualitas pelayanan, lokasi, dan harga terhadap loyalitas pelanggan pompa ban nitrogen di SPBU Kecamatan Sidoarjo. Teknik yang digunakan dalam mengambil sampel penelitian menggunakan *purposive sampling* yang selanjutnya dianalisa menggunakan SPSS. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, lokasi, serta harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pompa ban nitrogen pada uji parsial maupun uji simultan. Selanjutnya diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain sebagai variabel independen guna memperkaya ilmu pengetahuan khususnya pada bidang pemasaran.

Kata kunci: kualitas pelayanan, lokasi, harga, loyalitas pelanggan