

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (Harga, Citra Merek, dan Kualitas Produk) terhadap Loyalitas Pelanggan Semen Gresik di UD Bangunan Kita Surabaya. Analisis menggunakan data kuantitatif dengan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Strategi yang digunakan oleh peneliti adalah teknik melihat *non-probabilitas* dengan teknik *accidental sampling*. Dengan sampel 105 pelanggan yang ditangani memanfaatkan program SPSS versi 24. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Regresi Linier Berganda kemudian digunakan uji t dan uji F. Hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa harga, citra merek, dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan hasil uji secara simultan menunjukkan bahwa harga, citra merek, dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Semen Gresik UD Bangunan Kita Surabaya.

Kata Kunci : Harga, Citra Merek, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of independent variables (Price, Brand Image, and Product Quality) on Customer Loyalty of Semen Gresik at UD Gedung Kita Surabaya. Analysts use quantitative data with a questionnaire as a data collection method. The strategy used by the researcher is a non-probability viewing technique with accidental sampling technique. With a sample of 105 customers who were handled using the SPSS version 24 program. The analysis used in this study was Multiple Linear Regression Analysis then t test and F test were used. Partial test results showed that price, brand image, and product quality had a significant effect on customer loyalty. and the test results simultaneously show that price, brand image, and product quality have a significant effect on customer loyalty at Semen Gresik UD Building Kita Surabaya.

Keywords: *Price, Brand Image, Product Quality, Customer Loyalty.*