

ABSTRAK

Selly Wahyuliana. 2020. *Analisis Loyalitas Pelanggan Di Rumah Makan Amalia Komplek Bumi Mas Kota Banjarmasin.* Skripsi. Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Harga, Produk, Lokasi.

Perkembangan usaha saat ini dengan seiring berjalannya waktu akan menciptakan persaingan usaha yang semakin meningkat, terutama pada usaha kuliner. Ditambah lagi dengan selera konsumen, yang selalu berubah seiring dengan perkembangan zaman. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh variabel harga, produk, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan dan untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan menentukan loyalitas pelanggan di Rumah Makan Amalia Komplek Bumi Mas Kota Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pelanggan Rumah Makan Amalia. Perhitungan pengambilan sampel menggunakan rumus *unknwon populations* dengan teknik *purposive sampling*, diperoleh jumlah sampel sebanyak 96 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara parsial variabel harga dan lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan variabel produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Secara simultan variabel harga, produk, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sementara itu variabel yang dominan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan adalah variabel harga sebesar 0,536.