

Judul Penelitian : **Pengaruh *Price Fairness, Service A Quality, dan Product Quality Terhadap Customer Loyalty Pada Online Shop Milanint Kediri***

Dosen Pembimbing : **Ustadus Sholihin, S.E.,M.M
Iing Sri Hadiningrum, S.Pd.,MM**

Nama : **Lubena Wulandari**

NPM : **20130210355**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kewajaran harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan Milanint dan dihitung menggunakan aplikasi SPSS Versi 25. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Milanint yang berjumlah 260 formula slovin. Teknik analisis data yang digunakan meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, dan Uji Koefisien determinasi R². Pada uji validitas diketahui seluruh item pernyataan pada variabel (X₁, X₂, X₃ dan Y) mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga setiap variabel dinyatakan valid. Kemudian pada uji reliabilitas diketahui bahwa masing-masing variabel mempunyai nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ sehingga variabel tersebut dinyatakan reliabel. Selanjutnya pada uji t diketahui seluruh variabel (kewajaran harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk) mempunyai nilai positif dan signifikansi $< 0,05$ sehingga dinyatakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Kemudian pada uji F diketahui nilai Sig. untuk seluruh variabel secara bersama-sama sebesar $0,000 < 0,05$

dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel kewajaran harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Onlineshop Milanint Kediri.

Kata Kunci: Keadilan Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan.