

**Nurul Qomarina Farisah. (2016). Hubungan Antara Harga dan Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan *Home Service* Pada Laboratorium Klinik A, Sarjana Strata 1. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Surabaya.**

## **INTISARI**

Beberapa studi menunjukkan bahwa harga dan kualitas layanan memiliki hubungan dengan loyalitas pelanggan Gunarto, Sompia, dan Suwarni (2015). Tujuan peneliti ini adalah mengetahui hubungan antara harga dan kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan.

Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan *home service* laboratorium klinik A. peneliti mengambil 108 orang subjek untuk menjadi *sample* dalam penelitian ini. Sampel pada penelitian ini diambil dengan menggunakan metode *incidental sampling*. Teknik pengambilan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *survey* awal dan penyebaran kuisioner sebagai pengambilan data selanjutnya. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS) for Windows* versi 16.0.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai korelasi antara harga dan kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan sebesar 0,461. Hasil lain menunjukkan bahwa antara harga dengan loyalitas pelanggan menunjukkan korelasi positif sebesar 0,257 ( $p=0,007$ ) dan peneliti juga menguji harga pada aspek *perceived price* dengan loyalitas pelanggan menunjukkan hasil korelasi positif sebesar 0,398 ( $p=0,000$ ) pada aspek *reference price* menunjukkan hasil korelasi yang negatif yaitu sebesar 0,123 ( $p=0,206$ ). Dan pada kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan memiliki hasil yang positif sebesar 0,378 ( $p=0,000$ ). Hal ini menunjukkan bahwa semakin sesuai harga dan kualitas yang didapat oleh pelanggan makin tinggi pula loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** Harga, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan