

ABSTRAK**Syamsul Ma'arif, 1720310227, Pengaruh Kualitas Jasa dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Ninja Xpress Cabang Demak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas jasa dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada Ninja Xpress Cabang Demak. Populasi dari penelitian ini adalah 345 orang dari konsumen yang menggunakan jasa pengiriman Ninja Xpress Cabang Demak.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengambilan data dalam penelitian ini yaitu *accidental sampling* yang merupakan teknik pengambilan contoh berdasarkan kebetulan, sedangkan sampel teknik yang digunakan yaitu rumus slovin, maka dapat ditentukan sebanyak 78 responden. Alat pengumpulan data berupa observasi dan angket. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan SPSS 25 *for windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji validitas dan uji reliabilitas hasilnya valid dan reliabel. Hasil pengujian statistik pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan Ninja Xpress Cabang Demak memperoleh nilai t hitung sebesar 5,387 dengan nilai t tabel 1,992 dan nilai signifikan 0,00 yang berada di bawah 0,05 (tingkat signifikan). Artinya t hitung lebih besar dari pada t tabel ($5,387 > 1,992$) maka dengan demikian kualitas jasa berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan Ninja Xpress Cabang Demak memperoleh nilai t hitung sebesar 0,310 dengan nilai t tabel sebesar 1,992 dan nilai signifikan $0,758 > 0,05$ (tingkat signifikan). Artinya t hitung lebih kecil dari pada t tabel ($0,310 < 1,992$) maka dengan demikian harga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil perhitungan uji F diperoleh F hitung lebih besar dari pada F tabel ($44,552 > 3,12$) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya bahwa secara simultan variabel kualitas jasa dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Ninja Xpress.

Kata Kunci : Kualitas Jasa, Harga, Loyalitas Pelanggan