

ABSTRAK

Fitriani, NPM. 08 832 0153. "Pengaruh Merek, Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada MC. Donald Merdeka Walk Medan". Skripsi 2012.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis loyalitas pelanggan terhadap Merek, Harga dan Pelayanan Restoran Mc Donal's Cabang Merdeka Walk Medan. Jenis penelitian ini adalah asosiatif. konsumen yang melakukan pembelian ke McDonald's Merdeka Walk yaitu berjumlah rata-rata 243 orang jumlah ini berdasarkan data transaksi pembelian per hari. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yang berjumlah 71 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer. Teknik analisis yang dipergunakan adalah analisa regresi linier berganda dengan menggunakan *Software SPSS for 17.00*.

Berdasarkan rumusan masalah diperoleh bahwa variabel Merek (X_1), Pelayanan (X_2), dan Harga (X_3) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (Y) pada konsumen McDonald's Cabang Merdeka Walk Medan. Secara parsial variabel bebas yaitu Merek (X_1) berpengaruh secara positif dan tidak signifikan, Pelayanan (X_2) berpengaruh secara positif dan signifikan, dan Harga (X_3) berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap variabel terikat yaitu Loyalitas Konsumen (Y) pada konsumen McDonald's, Cabang Merdeka Walk Medan.

Merek layak untuk dipertimbangkan. hal ini karena variabel merek merupakan variabel yang berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen dan variabel tersebut dapat dikendalikan secara langsung oleh perusahaan. Upaya peningkatan kepercayaan konsumen terhadap pelayanan tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan intensitas kegiatan kegiatan yang berhubungan dengan konsumen.

Kata Kunci : Merek, Pelayanan, Harga

UNIVERSITAS MEDAN AREA