

**PENGARUH HARGA, KEPUASAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN AYAM GEPUK PAK GEMBUS  
DI KOTA PADANG  
(Studi Kasus Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Ahmad Yani)**

Raka Meldy Cania<sup>1</sup>, Lindawati<sup>2</sup>, Zeshasina Rosha<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Manajemen, <sup>2</sup>Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Univeritas Bung Hatta

[raka.meldycania@yahoo.com](mailto:raka.meldycania@yahoo.com) [linda@yaho.co.id](mailto:linda@yaho.co.id) [zeshasina@yahoo.com](mailto:zeshasina@yahoo.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, kepuasan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Ayam Gepuk Pak Gembus cabang Ahmad Yani Kota Padang. Pada penelitian ini yang menjadi sampel adalah pelanggan yang makan di Ayam Gepuk Pak Gembus cabang Ahmad Yani, pelanggan yang mengunjungi Ayam Gepuk Pak Gembus lebih dari 2 kali dan berjumlah 138 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dan metode analisa data menggunakan aplikasi SPSS 16.0.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa harga, kepuasan dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Ayam Gepuk Pak Gembus cabang Ahmad Yani di Kota Padang.

**Kata Kunci:** harga, kepuasan, kualitas layanan, loyalitas pelanggan

**THE EFFECT OF PRICE, SATISFACTION AND QUALITY OF SERVICE  
TO LOYALTY OF CAK GEMBUS CHICKEN CUSTOMER CHILDREN IN  
PADANG CITY**

**(Case Study of Pak Gembus Chicken Gepuk Ahmad Yani Branch)**

**Raka Meldy Cania<sup>1</sup>, Lindawati<sup>2</sup>, Zeshasina Rosha<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Management Student, <sup>2</sup> Dosen Faculty of Economics and Business  
Bung Hatta University

[raka.meldycania@yahoo.com](mailto:raka.meldycania@yahoo.com) [llinda@yahoo.co.id](mailto:llinda@yahoo.co.id) [zeshasina@yahoo.com](mailto:zeshasina@yahoo.com)

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of price, satisfaction and service quality on customer loyalty in Pak Gembus Chicken Gepuk Ahmad Yani branch in Padang City. In this study, the sample was customers who ate at Gepuk Chicken Pak Gembus Ahmad Yani branch, customers who visited Ayam Gepuk Pak Gembus more than 2 times and numbered 138 people. The sampling technique using purposive sampling techniques and data analysis methods using the application SPSS 16.0.*

*The results of this study indicate that price, satisfaction and service quality partially have a positive and significant effect on customer loyalty of Pak Gembus Chicken Gepuk Ahmad Yani branch in Padang City.*

**Keywords: price, satisfaction, service quality, customer loyalty**