

ABSTRAK

Anggi Dwi Purnama Sari. Analisis *Service Quality*, *Price* dan *Customer Trust* Terhadap Loyalitas Pada Fritto Chicken Cabang Denai.

Fritto Chicken merupakan salah satu restoran cepat saji yang populer di Medan, terutama dengan spesialisasi ayam goreng. Dalam menghadapi pesatnya perkembangan industri kuliner dan ketatnya persaingan, Fritto Chicken Cabang Denai dihadapkan pada tantangan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Untuk menjaga daya saing dan meningkatkan loyalitas pelanggan, perlu dianalisis faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, harga, dan kepercayaan pelanggan terhadap merek tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas di Fritto Chicken cabang Denai. Peneliti ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal, dan data dikumpulkan melalui kuesioner dari 100 responden yang merupakan pelanggan cabang tersebut. Teori yang digunakan mencakup aspek kualitas pelayanan, harga, dan kepercayaan pelanggan, untuk melihat pengaruh positif dan signifikan dari faktor-faktor tersebut dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan kualitas pelayanan sebagai faktor dominan, sementara kepercayaan pelanggan tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Secara keseluruhan, penelitian ini mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, Fritto Chicken Cabang Denai perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan dan penyesuaian harga yang kompetitif serta aspek kepercayaan.

Kata Kunci: *Service Quality*, *Price*, *Customer Trust*, Loyalitas, Fritto Chicken.

ABSTRACT

Anggi Dwi Purnama Sari. *Analysis of Service Quality, Price and Customer Trust on Loyalty at Fritto Chicken Denai Branch.*

Fritto Chicken is one of the popular fast-food restaurants in Medan, especially known for its fried chicken. In facing the rapid growth of the culinary industry and intense competition, the Fritto Chicken of Denai Branch is challenged to maintain customer loyalty. To stay competitive and enhance customer loyalty, it is essential to analyze factors such as service quality, price, and customer trust in the brand. This research aims to analyze the influence of service quality, price, and customer trust on loyalty at the Fritto Chicken of Denai Branch. The study employs a quantitative method with a causal associative approach, and data were collected through questionnaires from 100 respondents who are customers of the branch. The theory used encompasses aspects of service quality, price, and customer trust to observe the positive and significant impact of these factors on increasing customer loyalty. The research results show that both service quality and price have a positive and significant influence on customer loyalty, with service quality being the dominant factor, while customer trust does not show a significant impact. Overall, the study indicates that to improve customer loyalty, Fritto Chicken of Denai Branch needs to prioritize improving service quality, adjusting competitive pricing, and focusing on customer trust aspects.

Keywords: *Service Quality, Price, Customer Trust, Loyalty, Fritto Chicken.*