ABSTRAK

Salah satu jenis bisnis yang dapat berkembang dan bertahan di era sekarang ini adalah toko grosir yang menjual sembako maupun produk atau barang kebutuhan sehari-hari. Toko *frozen food* menjadi salah satu pilihan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pangan sehari-hari. Toko *Frozen food* Hutagaol memiliki suatu sistem tersendiri dalam melayani pelanggannya. Pelayanan di toko ini memiliki beberapa perbedaan dengan pelayanan di toko *frozen food* lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dan penyebaran kuesioner secara *online* melalui media sosial dan diperoleh sebanyak 150 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan jenis *judgement* atau *purposive sampling*. Penelitian ini juga menggunakan Skala *Likert* untuk menjabarkan variabel menjadi indikator variabel. Dalam mengolah data, penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 26.

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan serta harga juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Harga; Loyalitas Pelanggan; Toko *Frozen food* Hutagaol.