

## **ABSTRAK**

**Nor liza, 19101155310813, Emil Salim, SE, MM, Yeki Candra, SE, MM.**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (PADA KONSUMEN BOUTIQUE DLAYKHA PADANG).**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Pada Konsumen Boutique Dlaykha Padang). Populasi dalam penelitian ini adalah pada konsumen Dlaykha Store Kota Padang dengan jumlah yang tidak diketahui. Sementara sampel yang diambil adalah sebanyak 85 responden dengan menggunakan teknik kuantitatif. Metode pengumpulan data melalui survei dan menyebarkan kuesioner kepada konsumen sebagai responden. Teknik analisa data yang digunakan adalah Analisis structural Equation Modeling (SEM) Dengan Partial Least Square (PLS). Hasil Penelitian yang didapatkan berdasarkan Uji Hipotesis pada kualitas pelayanan dan produk berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Dlaykha Store Kota Padang. Sedangkan variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Dlaykha Store Kota Padang. Sedangkan kualitas pelayanan dan produk berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Dlaykha Store Kota Padang. Sedangkan variabel harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Dlaykha Store Kota Padang. Pada variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Dlaykha Store Kota Padang. Pada variabel kualitas pelayanan tidak memediasi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Dlaykha Store Kota Padang. pada variabel produk tidak memediasi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pada Dlaykha Store Kota Padang. Dan yang terakhir variabel harga mampu memediasi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Dlaykha Store Kota Padang.

Diharapkan pada Dlaykha Store Kota Padang dapat meningkatkan kualitas pelayanan, produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Dlaykha Store Kota Padang.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Produk, Harga, Loyalitas Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan.**

## **ABSTRACT**

***Nor Liza, 19101155310813, Emil Salim, SE, MM, Yeki Candra, SE, MM.***

### ***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE (IN DLAYKHA BOUTIQUE CONSUMERS,PADANG).***

*The purpose of this study was to determine the effect of product service quality and price on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable (in Dlaykha Padang Boutique consumers). The population in this study were Dlaykha Store consumers in Padang City with an unknown number. taken are as many as 85 respondents using quantitative techniques. Methods of collecting data through surveys and distributing questionnaires to consumers as respondents. The data analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) Analysis with Partial Least Square (PLS). The research results obtained based on the hypothesis test on service and product quality have a positive and insignificant effect on customer satisfaction at the Dlaykha Store in Padang City. Meanwhile, the price variable has a positive and significant effect on customer satisfaction at Dlaykha Store Padang City. Meanwhile, service and product quality have a positive and insignificant effect on customer loyalty at Dlaykha Store Padang City. Meanwhile, the price variable has a negative and insignificant effect on customer loyalty at Dlaykha Store City Padang. The variable customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty at Dlaykha Store Padang City. The service quality variable does not mediate customer loyalty through customer satisfaction at Dlaykha Store Padang City. on product variables do not mediate on customer loyalty through customer satisfaction at the Dlaykha Store in Padang City. And finally, the price variable is able to mediate customer loyalty through customer satisfaction at Dlaykha Store, Padang City.*

*It is hoped that the Dlaykha Store in Padang City can improve the quality of service, products and prices for customer loyalty through customer satisfaction at the Dlaykha Store in Padang City.*

***Keywords: Service Quality, Product, Price, Customer Loyalty, and Customer Satisfaction.***