

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada pengguna Shopee Mahasiswa Manajemen Bp 21 UPI “YPTK” Padang. Metode pengumpulan data melalui survey dan mengedarkan kuisioner, dengan populasi 743 orang sampel 100 responden yang didapatkan dari slovin. Metode analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan *SmartPLS*.

Hasil penelitian yang didapatkan dimana terdapat pengaruh positif yang signifikan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Terdapat pengaruh positif yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Terdapat pengaruh positif yang signifikan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan. Terdapat pengaruh positif yang tidak signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. Terdapat pengaruh Positif yang signifikan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. Terdapat Pengaruh positif yang signifikan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. Terdapat pengaruh positif yang tidak signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.