

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening pada ballad beach. Metode pengumpulan data melalui survei dan mengedarkan kuisioner, dengan sampel 96 responden. Metode analisis yang digunakan *structural equation modeling* menggunakan smartpls.

Hasil penelitian yang didapatkan terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap kualitas pelayanan. Terdapat pengaruh yang signifikan harga terhadap kualitas pelayanan. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. Terdapat pengaruh yang signifikan harga loyalitas pelanggan. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kualitas pelayanan. Terdapat pengaruh yang signifikan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This research aims to test how much influence product quality and price have on customer loyalty with service quality as an intervening variable at Ballard Beach. The data collection method is through surveys and distributing questionnaires, with a sample of 96 respondents. The analytical method used is structural equation modeling using smartpls.

The research results showed that there was a significant influence of product quality on service quality. There is a significant influence of price on service quality. There is a significant influence of product quality on customer loyalty. There is a significant influence on customer loyalty prices. There is a significant influence of service quality on customer loyalty. There is a significant influence of product quality on customer loyalty through service quality. There is a significant influence of price on customer loyalty through service quality.

Keywords: Product Quality, Price, Service Quality and Customer Loyalty