

## ABSTRAK

Olga Trisnaldi, No. Bp 15101155310394, Manajemen (2019) “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Kartu Perdana Telkomsel”. Dibawah bimbingan Ibuk Dr. Ir. Zefriyenni, MM dan Bapak Robby Dharma, SE.,MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Kartu Perdana Telkomsel. Metode pengumpulan data melalui survey dan mengedarkan kuesioner, dengan sampel 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan alat bantu SPSS Versi 21.0.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Layanan dan Harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Harga dan Loyalitas Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan. Kontribusi variable Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan sebagai variabel intervening berpengaruh sebesar 73,6% sedangkan sisanya 26,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang sejenis dengan penelitian yang dilakukan oleh **Krisdayanto (2018)**, **Harni (2016)**, **Kusuma (2016)** dan **Husodho (2015)**.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan**

## ABSTRACT

Olga Trisnaldi, No. Bp. 15101155310394, Management (2019) "The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction with Customer Loyalty for Telkomsel Prime Card Users". Under the guidance of Dr. Ir. Zefriyenni, MM and Mr. Robby Dharma, SE., MM.

This study aims to find out how much the influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction with Customer Loyalty as an Intervening Variable on Telkomsel Prime Card Users. The method of collecting data through surveys and distributing questionnaires, with a sample of 100 respondents. The analytical method used is multiple linear regression analysis with the SPSS Version 21.0 tool.

Based on the results of the study show that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, Price has a positive and significant effect on Customer Loyalty, Service Quality and Price together have a positive and significant effect on Customer Loyalty, Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, Price has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, Customer Loyalty has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, Service Quality, Price and Customer Loyalty have a positive and significant effect together with Customer Satisfaction. The variable contribution of Service Quality and Price to Customer Satisfaction with Customer Loyalty as an intervening variable has an effect of 73.6% while the remaining 26.4% is influenced by other factors outside of this study.

The results of this study show similar results with the research conducted by **Krisdayanto (2018)**, **Harni (2016)**, **Kusuma (2016)** and **Husodho (2015)**.

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