

ABSTRAK

Natha Syarah Maulisa, No.BP 161011553310153. Jurusan Manajemen, 2020. “ **Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening** ” (Studi kasus pada pengguna jasa Go-Jek Mahasiswa Jurusan Manajemen UPI YPTK Padang) dibawah pembimbing I Dr. Ir. Zefri Yenni, MM dan pembimbing II Emil Salim, SE, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada pengguna jasa Go-Jek Mahasiswa Jurusan Manajemen UPI YPTK Padang) Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui survey dan mengedarkan kuesioner dengan sampel 98 responden yang didapat dari jumlah mahasiswa jurusan manajemen UPI YPTK Padang. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan rumus *slovin*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kolerasi,regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 22.

Hasil penelitian yang didapatkan bahwa Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan,Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan,Harga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas,Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas, Pengaruh mediasi antara Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan dan pengaruh mediasi antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan. Kontribusi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 37,8% sedangkan sisanya 62,2% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian ini dan Kontribusi Harga,Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas adalah sebesar 54,2% sedangkan sisanya 45,8% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Tyas Kurniawati (2019), Lumintang Intan (2018),Paulus A. Pangaila (2018), Harun Al Rayid (2017), Chusnul Rofiah (2017) namun bertolak belakang dengan Lumintang Intan Sintya Dkk (2018),Khoirullah (2018),Dimas Agung Nugraha (2018) dan Mulyadi (2017).

Kata kunci : Harga,Kualitas Pelayanan,Loyalitas,Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Natha Syarah Maulisa, No.BP 161011553310153. Department of Management, 2020. "The Effect of Price and Service Quality on Loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variables" (Case study on Go-Jek service users of UPI YPTK Padang Management Department) under the guidance of I Dr. Ir. Zefri Yenni, MM and supervisor II Emil Salim, SE, MM.

This study aims to examine how much the effect of Price and Service Quality on Loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variables (Case study on Go-Jek service users of the Department of Management UPI YPTK Padang) Sampling in this study using data collection methods through surveys and distributing questionnaires with a sample of 98 respondents obtained from the number of students majoring in management UPI YPTK Padang. The sampling technique is using the Slovin formula. The analytical method used is correlation analysis, multiple linear regression using SPSS 22.

The results of the study revealed that the price does not have a significant effect on customer satisfaction, service quality has a significant effect on customer satisfaction, price has a significant effect on loyalty, service quality has a significant effect on customer loyalty and customer satisfaction has a significant effect on loyalty, the effect of mediation between prices on loyalty through customer satisfaction and the effect of mediation between Service Quality on Loyalty through Customer Satisfaction. The Contribution of Price and Service Quality to Customer Satisfaction is 37.8% while the remaining 62.2% is influenced by variables outside this study and the Contribution of Price, Service Quality and Customer Satisfaction to Loyalty is 54.2% while the remaining 45.8% is influenced by variables outside this study.

The results of this study are in line with Tyas Kurniawati (2019), Lumintang Intan (2018), Paulus A. Pangaila (2018), Harun Al Rayid (2017), Chusnul Rofiah (2017) but contrary to Lumintang Intan Sintya et al (2018), Khoirullah (2018), Dimas Agung Nugraha (2018) and Mulyadi (2017).

Keywords: Price, Service Quality, Loyalty, Customer Satisfaction