

**Rezky Mulia Armus 16101155310161 Jurusan Manajemen, Tahun 2020, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada siswa Lembaga Bimbingan Belajar EXIS Kota Padang)** di bawah bimbingan Ibuk Dr. Lusiana, SE., M.M dan Bapak Emil Salim, SE., M.M

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variable intervening pada Bimbingan Belajar EXIS Kota Padang. Metode pengumpulan data ini adalah dengan menyebarkan kuesioner dengan sampel 68 responden, Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan analisis jalur.

Hasil penelitian ini didapatkan berdasarkan Uji Parsial (Uji T) diperoleh: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. (2) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. (3) Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. (4) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. (5) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. (6) Kepuasan Pelanggan memediasi hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen. (7) Kepuasan Pelanggan memediasi hubungan antara Harga dengan Loyalitas Konsumen. Dan berdasarkan Uji Hipotesis secara simultan (Uji F) dapat diketahui secara bersama-sama antara Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Berkunjung.

Akhirnya penulis menyarankan kepada Bimbingan Belajar EXIS Kota Padang untuk dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen agar Loyalitas Pelanggan terus meningkat.

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

**Rezky Mulia Armus 16101155310161 Department of Management, 2020, The effect of Service Quality and Customer Satisfaction With Price Of Customer Satisfaction As Variable Intervening (Studies in the Institute Tutoring students EXIS Padang) under the guidance of Ibuk Dr. Lusiana , SE . , M . M and Mr. Emil Salim, SE., MM**

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine how much the influence of Service Quality and Price on Customer Loyalty through Customer Satisfaction as an intervening variable on EXIS Padang City Tutoring. This data collection method is by distributing questionnaires with a sample of 68 respondents, the analysis method used is multiple linear regression analysis and path analysis.*

*The results of this study were obtained based on Partial Test (T Test) obtained: (1) Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. (2) Price has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. (3) Customer Satisfaction has a positive and significant effect on Consumer Loyalty. (4) Service Quality has a positive and significant effect on Consumer Loyalty. (5) Price has a positive and significant effect on Consumer Loyalty. (6) Customer Satisfaction mediates the relationship between Service Quality and Consumer Loyalty. (7) Customer Satisfaction mediates the relationship between Price and Consumer Loyalty. And based on the simultaneous Hypothesis Test (Test F) can be known together between Service Quality, Price and Customer Satisfaction simultaneously have a significant effect on the Visiting Decision.*

*Finally, the author suggests EXIS Padang City Guidance to improve Service Quality, Price, and Customer Satisfaction so that Customer Loyalty continues to increase.*

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