

ABSTRAKSI

NATALIA MAGDALENA, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pengguna Jasa Go-Ride, studi kasus pada Universitas Esa Unggul, Jakarta Barat (dibimbing oleh Eka Bertuah).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas melalui kepuasan pada pengguna jasa go-ride. Dalam penelitian ini variabel independen terdiri dari kualitas pelayanan dan harga, sedangkan variabel dependen adalah loyalitas pelanggan dan variabel intervening adalah kepuasan pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan pada pengambilan sampel adalah *nonprobability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang diperlukan 100 responden. Responden penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa go-ride. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan serta kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan pengaruh secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas memiliki nilai lebih kecil daripada pengaruh yang diberikan secara langsung pada pengguna jasa go-ride.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

NATALIA MAGDALENA, *The Effect of Quality Service and Price to Customer Loyalty through Customer Satisfaction on Users Go-ride, Case Study at Esa Unggul University, West Jakarta (supervised by Eka Bertuah).*

This study aims to determine quality service and price to customer loyalty through customer satisfaction on users go-ride. In this study, the independent variables consist of quality service and price while the dependent variable is customer loyalty and an intervening variables is customer satisfaction.

The method used in the sample nonprobability sampling is using technique purposive sampling with the amount of sample required 100 respondents. The respondents of customers users go-ride. The analytical method used is path analysis.

The results showed that the quality service and the price effect on customer satisfaction, and quality service and price influences customer loyalty. While the influence of indirectly through satisfaction of customer loyalty get a value of less than a given influence directly at users go-ride

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