

## ABSTRAK

NAMA : Hon Liung

Study Program : Mangister Manajemen

Title : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas Dimoderasi Harga

Pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi perusahaan yang bergerak dibidang produk maupun jasa, secara teori kualitas layanan yang baik serta harga yang masuk akal yang dapat meningkatkan kepuasan serta meningkatkan loyalitas. Hal serupa berbeda dengan kenyataan di Lembaga kursus yang telah melakukan layanan yang baik, akan tetapi masih terdapat murid yang berhenti les pada setiap bulan. Penelitian terdahulu yang mengenai kualitas layanan, kepuasan, loyalitas dan harga dilakukan di lingkungan asuransi, perbankan, toko, hotel, dan lain-lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan, kepuasan serta harga dalam peningkatan loyalitas murid. Penelitian yang kami telitih adalah sebuah lembaga kursus Mandarin yang berlokasi di Jakarta Barat. Responden yang digunakan sebanyak 200 murid. Data lalu dianalisa dengan metode *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan murid, kualitas layanan yang baik akan meningkatkan loyalitas murid, kepuasan murid yang semakin tinggi maka loyalitas murid akan semakin rendah, harga yang semakin murah akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas murid.

Kata Kunci: *kualitas layanan, kepuasan, loyalitas dan harga*

## ABSTRACT

NAMA : Hon Liung

Study Program : Mangister Manajemen

Title : *The Effect Of Service Quality On Satisfaction In Improving Loyalty With Price Moderation*

*Service is one of very important factors to the companies selling product and service. It is only good service and reasonable price that will improve satisfaction and loyalty. However, while Mandarin course institution has provided good service and relationship, some students keep stopping their study in this course institution every month. The objective of research was to find out the service quality, satisfaction, price, customers' loyalty done in Insurance, Banking, Store, Hotel, and so on. The aim of the research is to know about service quality, satisfaction, and price in improving student's loyalty. This research studied a Mandarin course institution located in West Jakarta. The respondents used consisted of 200 students. The data was then analyzed using Structural Equation Modeling (SEM). The result shows that the good service quality will improve the student satisfaction, the good service quality will improve student loyalty, the higher is the student satisfaction, the lower is the student loyalty, and the lower price will improve student satisfaction and loyalty.*

Keywords: *service quality, satisfaction, loyalty, and price*