

Abstrak

Judul : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Konsumen

Nama : Ikbal Maulana

Program Studi : S1 Manajemen

Di wilayah Kota Tangerang UKM khususnya kuliner menjadi yang patut dipertimbangkan karena perkembangannya yang pesat. Tingginya persaingan antar dunia usaha khususnya kuliner sehingga pelaku usaha dituntut untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kemudian setelah mencapai kepuasan akan memberikan dampak yang positif terhadap tingkat loyalitas. Untuk itu perlu di perhatikan faktor – faktor apa sajakah yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan agar para pelaku usaha bisa memenuhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat loyalitas pelanggan. Populasinya adalah konsumen Warung Sate Barokah H.Wahab. Sampel yang di gunakan berjumlah 125 orang. Pengumpulan data di lakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden. Analisis data yang digunakan adalah path analisis dimana variabel dependennya adalah loyalitas pelanggan, variabel kepuasan konsumen sebagai variabel intervening, variabel independen adalah harga, dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening.

Kata Kunci: harga, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan

Abstract

Title : The Influence of Price and Service Quality on Consumer Loyalty through Consumer Satisfaction

Name : Ikbal Maulana

Study Program : Business Management, Bachelor Degree Program

In Tangerang, one way to think of an UKM is culinary UKM that keeps growing rapidly. The fact that culinary UKM is getting more competitive urges the party to value customer satisfaction in which eventually will gain loyalty from customer. That being said, it is urgent to study factors that can influence customer satisfaction. This study aims to examine how the customer loyalty can be influenced by customer satisfaction, price, and service quality. The population is the consumer of Warung Sate Barkah H.Wahab with sample 125 consumers. Data mining is done by spreading questioner to the respondents. The data analysis used is path analysis, which dependent variabel is Customer Loyalty, intervening variabel is customer satisfaction, and independent variabel are price and Service Quality. Finally, the result of this study showed that there is a significant and positive influence between price and service quality to customer loyalty with customer satisfaction as intervening variable.

Keywords: price, service quality, costumer satisfaction, customer loyalty