

ABSTRAK

Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Pengguna Simcard Prabayar 4g Indosat Ooredoo (Studi Kasus di Universitas Esa Unggul, Jakarta Barat).** (dibimbing oleh Ari Anggarani Winadi Prasetyoning tyas)

Nama : Zemi Nirmala

Program Studi : Manajemen Bisnis

Terdapat beberapa pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening*. Kualitas layanan yang baik yaitu pelayanan dari perusahaan yang diberikan kepada pelanggan merupakan pelayanan yang cepat, tanggap, ramah, dan sopan terhadap pelanggan. Selain itu, harga yang sesuai dengan harapan pelanggan serta sesuai dengan kualitas produk juga akan membuat konsumen puas terhadap perusahaan serta akan menimbulkan sikap loyalitas terhadap perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Loyalitas pelanggan melalui kepuasan Pelanggan Pengguna Simcard Prabayar 4g Indosat Ooredoo di Universitas Esa Unggul, Jakarta Barat. Variabel independent terdiri atas Kualitas Layanan dan Harga, variabel dependent terdiri atas Loyalitas Pelanggan dan variabel *intervening* terdiri atas Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Universitas Esa Unggul. Sampel yang digunakan adalah sebesar 135 responden, dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Metoda analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metoda *non probability sampling* dengan teknik penelitian berupa analisa Analisis Jalur (*Path Analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna simcard prabayar 4g Indosat Ooredoo. Kualitas layanan dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pengguna simcard prabayar 4g Indosat Ooredoo. Kualitas layanan dan harga berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pengguna simcard prabayar 4g Indosat Ooredoo.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Title : *Effect of Service Quality and Prices on Customer Loyalty through Customer Satisfaction Users of Indosat Ooredoo Prepaid 4g Simcard (Case Study at Esa Unggul University, West Jakarta). (guided by Ari Anggarani Winadi Prasetyoning Tyas).*

Name : Zemi Nirmala

Study Program : *Bussiness Management*

There are several effects of service quality and price on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable. Good service quality, namely service from the company given to customers is a service that is fast, responsive, friendly, and courteous to customers. In addition, prices that are in accordance with customer expectations and in accordance with product quality will also make consumers satisfied with the company and will lead to an attitude of loyalty to the company. This study aims to determine the effect of Service Quality and Price on Customer Loyalty through Customer satisfaction Users of Indosat Ooredoo 4g Prepaid Simcard at Esa Unggul University, West Jakarta. The independent variable consists of Service Quality and Price, the dependent variable consists of Customer Loyalty and the intervening variable consists of Customer Satisfaction. This research was conducted at the University of Esa Unggul. The sample used was 135 respondents, with the sampling technique that was purposive sampling. The analytical method used in this study is a non probability sampling method with research techniques in the form of Path Analysis.

The results of the study show that service quality and price affect the user satisfaction of Indosat Ooredoo's prepaid 4g simcard. Service quality and price affect the loyalty of Indosat Ooredoo 4g prepaid simcard users. Service quality and price have an indirect effect on customer loyalty through customer satisfaction on Indosat Ooredoo 4g prepaid simcard users.

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