

ABSTRAK

Judul :Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan dengan Harga sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Cuci Motor dan Mobil Donny Steam Jakarta)
Nama : Lailatul Mukarromah
Program Studi : Manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Cuci Motor dan Mobil Donny Steam, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Cuci Motor dan Mobil Donny Steam, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Cuci Motor dan Mobil Donny Steam, dan moderasi harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Cuci Motor dan Mobil Donny Steam. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel *independen* adalah kualitas pelayanan dan moderasi harga dan yang menjadi variabel *dependen* adalah kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Sampel penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa cuci mobil Donny Steam. Metode sampel yang digunakan yaitu dengan *Structural Equation Modeling* (SEM). Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 200 responden. Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan terdapat pengaruh moderasi harga terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, harga.

ABSTRACT

Title : “*The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty with Price as Moderation Variable (Case Study of Cuci Motor dan Mobil Donny Steam Jakarta)*”

Name : *Lailatul Mukarromah*

Study Program: *SI Management*

The purpose of this research to examine the effect of service quality on customer satisfaction of Washing Motorcycles and Donny Steam Cars, the influence of service quality on customer loyalty Washing Motorbikes and Donny Steam Cars, the effect of customer satisfaction on customer loyalty Washing Motorbike and Donny Steam Cars, and price moderation effect on loyalty customers on Motor Wash and Donny Steam Cars. In this research, the independent variables are service quality and price moderation and the dependent variables are customer satisfaction and customer loyalty.

The sample of this study is customers who have used Donny Steam car wash services. The sample method used is Structural Equation Modeling (SEM). Data collection was carried out by distributing questionnaires to 200 respondents. The data processing technique used in this study is Structural Equation Modeling (SEM) with the Confirmatory Factor Analysis (CFA) method.

The results of this study indicate that there is an influence on service quality on customer satisfaction, there is no effect on service quality on customer loyalty, there is an influence on customer satisfaction on customer loyalty and there is an influence of price moderation on customer loyalty.

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

