

**ABSTRACT**

*This study is aimed at finding out influence of Service Quality and Price upon Customer Loyalty mediated by Customer Satisfaction Repair shop Trimora Citra Raya. One hundred customer are chosen using purpose sampling method. Data are obtained by using questionnaire, interview, observation and documentation which are then analyzed using path analysis with SPSS 23.*

*The study concludes that Service Quality have smaller indirect effect upon Customer Loyalty mediated Customer Satisfaction than the direct effect. And Price have smaller indirect effect upon Customer Loyalty mediated Customer satisfaction than direct effect.*

*Therefore it's suggested that Repair shop Trimora Citra Raya increase service quality and give discount price for regular customer.*

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

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap citra merek melalui kepuasan pelanggan. Objek penelitian ini merupakan pelanggan Bengkel Trimora Motor Citra Raya. Pengambilan sampel menggunakan *non probability* sampling dengan teknik *purposive sampling* dan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi dan dokumentasi. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur dan di uji dengan menggunakan SPSS versi 23.

Hasil uji penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang di mediasi kepuasan pelanggan lebih kecil daripada pengaruh langsungnya. Dan pengaruh tidak langsung harga terhadap loyalitas pelanggan yang di mediasi kepuasan pelanggan lebih kecil daripada pengaruh langsungnya. Di sarankan Bengkel Trimora Motor Citra Raya meningkatkan kualitas pelayanan dan pemberian diskon harga kepada para pelanggan nya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan,Harga, Kepuasan Pelanggan,Loyalitas Pelanggan