

## Abstraksi

Rendahnya tingkat kesetiaan pelanggan, yang ditandai dengan rutinitas kedatangan yang tidak terjadi secara berulang serta kedatangan yang tidak teratur. Dari data perusahaan menunjukkan adanya penurunan dan pergantian jumlah pelanggan, berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan “.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan Anak Keong Laundry melalui kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang pernah menggunakan jasa laundry, sedangkan sampel diambil kuota sebanyak 80 responden. Metode pengumpulan data dengan cara pengisian kuisisioner. Metode analisis yang digunakan adalah analisis data kaulitatif yang dikuantitatifkan dengan alat analisi regresi linier berganda dan analisa jalur.

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan program SPSS 16 menunjukkan bahwa kualitas layanan, hargamempengaruhi loyalitas pelanggan tanpa melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening*terlebih dahulu. Dengan nilai persamaan regresi linier sebagai berikut: **$Z = 0,333$  (Kualitas Pelayanan) + 0,485 ( Harga ) + 0,077 ( Kepuasan pelanggan ) + e**. Koefisien determinasi sebesar 63,4 %, sedangkan sisanya 36,6 % disebabkan oleh faktor lain yang tidak diamati.

Kata kunci : Kualitas layanan, Harga, kepuasan, loyalitas pelanggan

## Abstract

Low levels of customer loyalty, which is marked by the arrival routine that does not happen repeatedly and irregular arrival. From the company's data showed a decrease in turnover and number of customers, based on the description above, the authors are interested in doing research with the title " Analysis of Service Quality and Price on Loyalty through Customer Satisfaction ".

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer loyalty and price conch Laundry Children through customer satisfaction. The population in this study were all people who had used the laundry service, while samples taken quota of 80 respondents. Methods of data collection by filling the questionnaire. The analytical method used was a qualitative data analysis tool for quantitative analysis of multiple linear regression and path analysis.

Based on the results of data analysis using SPSS 16 shows that the quality of service, price without affecting customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable in advance. With the value of the linear regression equation as follows:  $Z = 0.333 \text{ (Quality of Service)} + 0.485 \text{ (Price)} + 0.077 \text{ (customer satisfaction)} + e$ . The coefficient of determination was 63.4%, while the remaining 36.6% is caused by other factors not observed.

Keywords: Quality of service, price, satisfaction, customer loyalty