

ABSTRAK

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada Pelanggan Andika Laundry Karangjati)**

Yohanes Krisna Andika Priyambudi
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2022

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi, 2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 96 pelanggan yang pernah menggunakan jasa mencuci di Andika Laundry Karangjati pada periode Januari - Desember 2021 secara online menggunakan *google form*, teknik analisis data menggunakan WarpPLS 6.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan dimediasi penuh oleh kepuasan pelanggan, 2) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan dimediasi sebagian oleh kepuasan pelanggan

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

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF PRICE AND QUALITY
OF SERVICE TO CUSTOMER LOYALTY
WITH CUSTOMER SATISFACTION
AS THE MEDIATION VARIABLE
(Study on Customers of Andika Laundry Karangjati)**

Yohanes Krisna Andika Priyambudi
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2022

This study aims to determine: 1) the effect of price on customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable, 2) the effect of service quality on customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable. The sampling technique used was purposive sampling. Data was obtained by distributing questionnaires to 96 customers who had used the services at Andika Laundry Karangjati in the period January - December 2021 online using a google form, data analysis techniques using WarpPLS 6.0. The results showed that: 1) price has a significant effect on customer loyalty fully mediated by customer satisfaction, 2) service quality has a significant effect on customer loyalty mediated in part by customer satisfaction

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