

**ABSTRAK****PENGARUH HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN  
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**  
Studi pada Konsumen Shopee Food di Daerah Istimewa Yogyakarta

Andreas Avellini Hotto  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2022

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen, 2) pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen, 3) pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen, 4) pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai mediasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, data diperoleh dari kuesioner yang disebarakan secara *online* kepada 96 responden dengan menggunakan Google Form. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah (*Partial Least Square*) *PLS* menggunakan *WarpPLS 7.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Shopee Food, 2) harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Shopee Food, 3) kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Shopee Food 4) kepuasan konsumen memediasi pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen Shopee Food dengan mediasi sebagian (*partial mediation*).

**Kata Kunci:** Harga, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.

## ABSTRACT

### **THE EFFECT OF PRICES ON CONSUMER LOYALTY WITH CONSUMER SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE**

Study on Shopee Food Consumers in the Special Region of Yogyakarta

Andreas Avellini Hotto  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2022

*This study aims to determine: 1) the effect of price on consumer satisfaction, 2) the effect of price on consumer loyalty, 3) the effect of consumer satisfaction on consumer loyalty, 4) the effect of price on consumer loyalty with consumer satisfaction as mediation. The sampling technique used was purposive sampling, data obtained from questionnaires distributed online to 96 respondents using Google Form. The analytical technique used in this research is (Partial Least Square) PLS using WarpPLS 7.0. The results of this study indicate that: 1) price has a significant effect on Shopee Food consumer satisfaction, 2) price has a significant effect on Shopee Food consumer loyalty, 3) consumer satisfaction has a significant effect on Shopee Food consumer loyalty, 4) consumer satisfaction mediates the effect of price on consumer loyalty by partial mediation (partial mediation).*

**Keywords:** Price, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty.