

***INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICES  
ON CUSTOMER LOYALTY  
WITH CUSTOMER SATISFACTION  
AS AN INTERVENING VARIABLE  
(Survey of Yomart Customers Tasikmalaya)***

***ABSTRACT***

By:  
**INGGRID KUSUMA DEWI**  
**NPM 208334015**

***Guide 1: Kartawan***  
***Guide 2: Apip Supriadi***

*This research aims to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction and its effect on customer loyalty. The study was conducted on Yomart Tasikmalaya customer members. Sampling is carried out using techniques simple random sampling, with a total sample size of 230 samples. The research instrument used was a questionnaire with a scale likert. The analysis technique used is structural equation modeling with the SmartPLS application. The results of this research show that, 1) Service quality, price, customer satisfaction and customer loyalty are in very good condition; 2) Service quality and price have a positive and significant effect on customer satisfaction; 3) Service quality and price have a positive and significant effect on customer loyalty; 4) Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty; 5) Customer satisfaction is able to mediate the influence of service quality and price on customer loyalty.*

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Survey Pada Pelanggan Yomart Tasikmalaya)**

**ABSTRAK**

Oleh :  
**INGGRID KUSUMA DEWI**  
**NPM 208334015**

**Pembimbing 1: Kartawan**  
**Pembimbing 2: Apip Supriadi**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan. Studi dilakukan pada member pelanggan Yomart Tasikmalaya. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *simple random sampling*, dengan jumlah ukuran sampel sebanyak 230 sampel. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuisioner dengan skala *likert*. Teknik analisis yang digunakan adalah *structural equation modeling* dengan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, 1) Kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dalam kondisi sangat baik; 2) Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; 3) Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan; 4) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan; 5) Kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan.

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