

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus pada Pelanggan The Tjoekoer Premium Barbershop)**

Abdul Hamid¹, Reni Yuliviona S.E, M.M², Mery Trianita S.E, M.M³

1 Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

2 Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail: dulhamid2802@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan The Tjoekoer Premium Barbershop di kota Padang yang berjumlah sebanyak 94 responden. Metode analisa data dalam penelitian ini adalah PLS dan SPSS. Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan metode analisis meliputi: *Measurement Model Assessment*, *Analisis Deskriptif*, *R Square*, *Q square* dan *Structural Model Assessment*. Dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan The Tjoekoer Premium Barbershop di kota Padang dan kepuasan pelanggan tidak memediasi pengaruh antara harga terhadap loyalitas pelanggan.

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

***THE EFFECT OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLES
(Case Study at The Tjoekoer Premium Barbershop in Padang City)***

Abdul Hamid¹, Reni Yuliviona S.E, M.M², Mery Trianita S.E, M.M³

1. *Department of Management, Faculty of Economics and Business, Bung Hatta University*

2. *Lecturers from the Department of Management, Faculty of Economics and Business, Bung Hatta University*

E-mail: dulhamid2802@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and price on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable. This study uses data collection methods by distributing questionnaires. The population and sample used in this study were 94 customers of The Tjoekoer Premium Barbershop in the city of Padang. The data analysis method in this research is PLS and SPSS. The hypotheses in this study were tested using analysis methods including: Measurement Model Assessment, Descriptive Analysis, R Square, Q square and Structural Model Assessment. From the test results it can be concluded that service quality has an effect on customer satisfaction. Price has no effect on customer satisfaction. Customer satisfaction affects customer loyalty. Service quality has no effect on customer loyalty. Price has no effect on customer loyalty. Customer satisfaction mediates the effect of service quality on customer loyalty. The Tjoekoer Premium Barbershop in the city of Padang and customer satisfaction does not mediate the effect of price on customer loyalty.

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