

**THE EFFECT OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
LOYALTY WITH SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLES
(STUDY: KADAIPAPI PADANG)**

Dimas Dwi Putra, Irda, Reni Yuliviona

Department of Management, Faculty of Economics and Business, Bung Hatta University
Email : dimasdwiputra.ddp@gmail.com irda1987@yahoo.com reniyuliviona@bunghatta.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price and service quality on customer loyalty with satisfaction as an intervening variable (study: Kadaipapi Padang). The population is all customers who shop at Kadaipapi Padang whose numbers are unknown, with a total sample of 100 customers. The sampling technique uses purposive sampling method. The type of data is primary data through questionnaires. The data analysis method uses the Partial Least Square (PLS) test.

From the results of the study found that the price did not have a positive and significant effect on loyalty, service quality had a positive and significant effect on loyalty, the price had a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction had a positive and significant effect on customer loyalty. , customer satisfaction interfaces the relationship between price and customer loyalty and customer satisfaction interprets the relationship between service quality and customer loyalty.

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

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING (STUDI : KADAIPAPI PADANG)**

Dimas Dwi Putra, Irda, Reni Yuliviona

¹ Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta

Email : dimasdwiputra.ddp@gmail.com irda1987@yahoo.com reniyuliviona@bunghatta.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening (studi : Kadaipapi Padang). Populasi adalah semua pelanggan yang berbelanja pada Kadaipapi Padang yang tidak diketahui dengan pasti jumlahnya, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang pelanggan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Jenis data adalah data primer melalui penyebaran kuesioner. Metode analisa data menggunakan uji *Partial Least Square* (PLS).

Dari hasil penelitian ditemukan harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan meintervening hubungan antara harga dengan loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan meintervening hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan.

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