

**KEPUASAN SEBAGAI PEMEDIASI HUBUNGAN KUALITAS
PELAYANAN DAN HARGA DENGAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor di Lumajang)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen



Dodik Prayitno
NIM : 214121858

**PROGRAM SARJANA STRATA I
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA GAMA LUMAJANG**

2018

**KEPUASAN SEBAGAI PEMEDIASI HUBUNGAN KUALITAS
PELAYANAN DAN HARGA DENGAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor di Lumajang)**

ABSTRAK

Persaingan dalam dunia bisnis yang semakin ketat membuat para pengusaha mencari strategi yang tepat untuk memasarkan produknya. Kualitas pelayanan sangat berguna bagi perusahaan untuk memberikan dorongan kepada pelanggan sehingga perusahaan mampu memahami harapan dan kebutuhan pelanggan. Selain kualitas pelayanan ada juga faktor lain yang membuat konsumen menjadi loyal yaitu harga. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai pemediiasi studi pada Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor di Lumajang. Dengan menggunakan analisis jalur, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas dan kepuasan, sedangkan harga tidak berpengaruh. Secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh baik terhadap kepuasan maupun loyalitas pelanggan. Tetapi kepuasan pelanggan bukanlah merupakan variabel pemediiasi pada hubungan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor di Lumajang.

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



**SATISFACTION AS A RELATED PARTNERSHIP QUALITY
RELATIONSHIPS AND PRICES WITH
CUSTOMER LOYALTY**
(Study At Sinar Bahagia Motorcycle Parts Store in Lumajang)

ABSTRACT

Competition in the increasingly stringent business world makes entrepreneurs looking for the right strategy to market their products. quality of service is very useful for the company to provide encouragement to customers so that the company is able to understand customer expectations and needs. In addition service quality there are also other factors that make consumers become loyal the price. The purpose of this study is to determine the effect of service quality and price on customer loyalty with satisfaction as a mediator. By using path analysis, the results showed that partially the quality of service affect the loyalty and satisfaction, while the price has no effect. Simultaneously the quality of service and price have a good effect to customer satisfaction and loyalty. But customer satisfaction is not a mediating variable on the relationship between service quality and price to customer loyalty at Sinar Bahagia Motor Spare Parts Store Lumajang

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

