

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Pengunjung  
Kolam Renang Boja terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan  
Pelanggan sebagai Variabel Intervening**

**NOVI NUR HIDAYAH**

(Pembimbing : Dr. Amron, SE, MM)

*Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 211201302987@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, fasilitas terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pengunjung kolam renang Boja. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengunjung kolam renang Boja. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, dan berjumlah 207 sample. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan program AMOS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada pengunjung kolam renang Boja. Hasil lainnya menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pengunjung kolam renang Boja.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Harga, Fasilitas, Kepuasan pelanggan, dan Loyalitas pelanggan

**The Influence of Service Quality, Price, and the Visitor Facilities of Boja Pool on Customer Loyalty through Customer Satisfaction as an Intervening Variable**

**NOVI NUR HIDAYAH**

(Lecturer : Dr. Amron, SE, MM)

*Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy & Business, DINUS University*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 211201302987@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRACT**

The aim of this research is to analyze the influence of service quality, price, facilities on customer loyalty through customer satisfaction of Boja pool's visitors. The population of this research are all visitors of Boja pool. Sampling method used in this research is purposive sampling, as much as 207 sample. Data collection using questionnaire. Data analysis using Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS 22 program. The results of this research show that: service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction, price has a positive and significant influence on customer satisfaction, facilities has a positive influence on customer satisfaction of Boja pool's visitor. Another results show that service quality has a positive and significant influence on customer loyalty, price has a positive and significant influence on customer loyalty, facilities has a positive and significant influence on customer loyalty, and satisfaction has a positive and significant influence on customer loyalty of Boja pool's visitors.

Keyword : Service Quality, Price, Facilities, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty