

**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Waralaba Rocket
Chicken Di Kota Semarang)**

IKA HARIYATI

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 211200901788@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRAK

Perkembangan dunia usaha yang semakin meningkat menimbulkan persaingan usaha yang semakin ketat, untuk itu loyalitas pelanggan sangat penting untuk menjaga kelangsungan hidup ataupun keberhasilan suatu usaha. Loyalitas pelanggan bisa terbentuk apabila pelanggan merasa puas dengan tingkat layanan yang diterima serta pelanggan cenderung untuk memilih produk atau jasa yang memiliki kelebihan namun dengan harga yang relatif murah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kota Semarang yang pernah mengunjungi restoran Rocket Chicken. Sampel yang digunakan 122 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive atau judgemental sampling. Teknik analisis data menggunakan SEM.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel harga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

The Effect of Price and Service Quality on Customer Loyalty Through Satisfaction Variables (Study At Rocket Chicken Franchise In Semarang)

IKA HARIYATI

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 211200901788@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRACT

Business development lead to ever increasing competition intensifies, for that customer loyalty is very important to maintain the viability or success of a business. Customer loyalty can be formed if the customer was satisfied with the level of service received and the customer is likely to choose a product or service that has advantages but at a relatively cheap price.

The purpose of this study is to analyze the effect of price and service quality on customer loyalty to customer satisfaction. The population in this research is community of Semarang city who had visited Rocket Chicken restaurant. The sample used 122 respondents. Using purposive sampling technique or judgmental sampling. Analysis using SEM.

The results of this study it can be concluded that a significant difference between the price on customer satisfaction. There is a significant effect of service quality on customer satisfaction. There is a significant effect of satisfaction on customer loyalty. Variable price had not significant effect on customer loyalty. Service quality variables had not significant effect on customer loyalty.

Keyword : Price, service quality, customer satisfaction and customer loyalty.