

ABSTRACT

Ariza Sultonika, The Influence of Service Quality and Price on Customer Loyalty Through Cafe Cultbrew Bangkalan Customer Satisfaction as an Intervening Variable. Under the guidance of Dr. H. Pribanus Wantara, M.M. Bachelor of Management Study Program, Trunojoyo University, Madura.

This research aims to determine the effect of service quality and price on customer loyalty through Bangkalan CultBrew Cafe customer satisfaction as an intervening variable. The method used in this research is purposive sampling, namely a sample determination technique by considering certain criteria with a sample size of 97 respondents. By using the path analysis method (Path analysis).

The results of this research show that 1) Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty at the Cultbrew Bangkalan cafe. 2) Price has no positive and insignificant effect on customer loyalty at the Cultbrew Bangkalan cafe. 3) Service quality has no positive and insignificant effect on customer satisfaction at the Cultbrew Bangkalan cafe. 4) Price has a positive and significant effect on customer satisfaction at the Cultbrew Bangkalan cafe. 5) Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty at the Cultbrew Bangkalan cafe. 6) Service quality does not have a positive and significant effect on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable. 7) Price has a positive and significant effect on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable.

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

ABSTRAK

Ariza Sultonika, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Cafe Cultbrew Bangkalan Sebagai Variabel Intervening. Di bawah bimbingan Dr. H. Pribanus Wantara, M.M. Program Studi S1 Manajemen, Universitas Trunojoyo Madura.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan cafe cultbrew bangkalan sebagai variabel intervening. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Purposive sampling yaitu teknik Penentuan sampel dengan mempertimbangkan kriteria tertentu dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Dengan menggunakan metode analisis jalur (*Path analysis*).

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada cafe Cultbrew Bangkalan. 2) Harga tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada cafe Cultbrew Bangkalan. 3) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada cafe Cultbrew Bangkalan. 4) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada cafe Cultbrew Bangkalan. 5) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada cafe Cultbrew Bangkalan. 6) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. 7) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

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