

## ABSTRAK

Muhamad Naufal : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Indrawan, 2024 Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan  
Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan  
Telkomsel Di Tanjungpinang)  
Dosen Pembimbing : Hj. Iranita. SE., M.Si  
Roni Kurniawan, S.Sos., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Harga dan Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Intervening. Populasi yang digunakan adalah seluruh penduduk kota Tanjungpinang. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden, dengan menggunakan metode *non-probability* sampling atau pengambilan sampel secara kebetulan atau insiden (*Accidental sampling*). Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif. Pada kuisioner dilakukan test validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis jalur (*path analysis*) dan menggunakan aplikasi SPSS versi 26. Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa Harga secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

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

## **ABSTRACT**

*Muhamad Naufal  
Indrawan, 2024* : *The Effect of Price and Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction as an Intervening Variable (Study on Telkomsel Customers in Tanjungpinang)*  
Supervisor : *Hj. Iranita. SE., M.Si  
Roni Kurniawan, S.Sos., M.Si*

*This study aims to determine whether price and service quality have an influence on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable. The population used is all residents of Tanjungpinang city. This study used a sample of 100 respondents, using non-probability sampling method or sampling by chance or incident (Accidental sampling). This type of research is quantitative research. In the questionnaire, validity and reliability tests were carried out. The data analysis technique used in this study is path analysis and uses the SPSS version 26 application. The results obtained show that partially price has no significant effect on customer loyalty, partially service quality has no significant effect on customer loyalty, partially customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, price has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, price has no significant effect on customer loyalty through customer satisfaction, and service quality has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction.*

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