

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh persepsi pada kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan minimarket “Alfamart” di Yogyakarta. Objek dari penelitian ini adalah Alfamart di Yogyakarta, sedangkan subjeknya adalah konsumen/pelanggan yang mengetahui dan pernah membeli di Alfamart dengan kriteria usia lebih dari > 12 tahun sampai 50 tahun. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan rumus Sobel. Sebelum dilakukan analisis data terlebih dahulu dilakukan uji kualitas instrument meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

Hasil analisis yang dilakukan menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel mediasi.

**Kata kunci: Kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan**

## **ABSTRACT**

*The research purpose is to analyze the influence of service quality and price on customer loyalty mediated by customer satisfaction at "Alfamart" minimarket in Yogyakarta. Object of this research is Alfamart in Yogyakarta, while the subject is consumer/customer who know and have bought in Alfamart with age criteria over 12 years to 50 years. The sampling method is purposive sampling. The data analysis is using multiple linear regression and Sobel Test. Before analysing data, the first step is to test the instrument quality by the validity and reliability test.*

*The research's result showed service quality has a positive and significant influence towards customer satisfaction. Price has a positive and significant influence towards customer satisfaction. Service quality has a positive and significant influence towards customer loyalty. Price has a positive and significant influence towards customer loyalty. Customer satisfaction has a positive and significant influence towards customer loyalty. Service loyalty has a positive and significant influence towards customer loyalty through customer satisfaction. Price has a positive and significant influence towards customer loyalty through customer satisfaction. Thus, customer satisfaction plays role as a mediating variable.*

*Keywords: Service quality, price, customer service, customer loyalty.*