

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel *intervening* pada konsumen Gudeg Yu Djum Wijilan Yogyakarta. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini adalah 140. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan teknik pengumpulan data menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* dengan alat bantu kuisioner. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*) yang dioperasikan dengan Program AMOS 22.0.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa : (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (2) Persepsi Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (3) Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, (4) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dan (5) Persepsi Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

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

## ABSTRACT

*This study aims to analyse the influence of service quality and price perception on the customer loyalty through the customer satisfaction as an intervening variables on consumers Gudeg Yu Djum Wijilan Yogyakarta. The number of respondents that were used in this study is 140. The type of the data being used is the primary data and data collection techniques using technique non probability sampling with method purposive sampling with tools questionnaire. Analysis tool used in this study used the SEM ( Structural Equation Modeling) that operated through AMOS.*

*Based on the results of the analysis that have been done the result are the (1) quality of service has a significant and positive influence on customer satisfaction, (2) price perception has no significant influence on customer satisfaction, (3) customer satisfaction has no significant influence on customer loyalty, (4) quality of price has no significant influence on customer loyalty and (5) price perception has no significant influence on customer loyalty.*

**Keyword:** *Service Quality, Price Perception, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*