

ABSTRAK

Immadudin Hekmatiar, Nomor Mahasiswa 152140115, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian judul “Pengaruh Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Penjualan Berbasis Online dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Traveloka Indonesia dalam Komunitas Galasi Tuba Rayo Lampung di Yogyakarta)”. 2018. Dosen Pembimbing I Sigit Haryono dan Dosen Pembimbing II Adi Soeprapto.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas. Penelitian ini menggunakan tipe *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah Komunitas Galasi Tuba Rayo Lampung di Yogyakarta. Ukuran sampel pada penelitian ini 45 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*. Teknik analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial yang menggunakan metode statistik *Partial Least Square 3.0 (PLS-SEM)*.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai *t-statistic* 5,510 dan nilai *p – value* 0,000. ada pengaruh signifikan antara Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dibuktikan dengan nilai *t-statistic* 3,365 dan nilai *p – value* 0.001. Ada pengaruh signifikan antara Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan. dengan nilai *t-statistic* 2,823 dan nilai *p – value* 0.001. Ada pengaruh signifikan antara Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai *t-statistic* 2,849, dan nilai *p – value* 0.001.

Kata kunci: Harga, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas

Pelanggan