

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DENGAN PERSEPSI  
HARGA SEBAGAI MEDIASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO *ONLINE*  
“SALE STOCK”**

**(Survei pada Mahasiswa UPN “Veteran” Yogyakarta)**

DWI AUFA BURHAN

NIM: 141140454

Email: dwiaufaholiday@gmail.com

Pembimbing I: Dr. Heru Tri Sutiono, M. Si.

Pembimbing II: Dwi Hari Laksana, SE. MM.

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan persepsi harga sebagai mediasi terhadap kepuasan pelanggan toko *online* Sale Stock. Sampel dalam penelitian ini yaitu sebagian mahasiswa UPN “Veteran” Yogyakarta yang menjadi pelanggan toko *online* Sale Stock. Jumlah responden sebanyak 150 responden. Metode Pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Model (SEM)*. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, persepsi harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, citra merek berpengaruh terhadap persepsi harga dan citra merek tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan melalui persepsi harga.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan.