ABSTRAK

Vani Oktaviani, Nomor Mahasiswa 152160110, Program Studi Adminsitrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembengunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Service Quality dan Price terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction (Studi pada pelanggan Salon Kecantikan Endro Ciamis Jawa Barat), 2020. Dosen Pembimbing Sigit Haryono dan Hastho Joko Nur Utomo.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh *Service Quality* dan *Price* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction.* Ukuran sampel pada penelitian ini sebanyak 97 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan menggunakan google formulir untuk populasi tak terhingga. Analisis data mengunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik yang menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*) *SmartPLS* 3.0.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa*Service Quality* (X1) berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (Z) dengan t-hitung sebesar 5,628 dan nilai sig sebesar 0,000. *Service Quality*(X1) berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty*(Y) dengan t-hitung sebesar 1,847 dan nilai sig sebesar 0,065. *Price* (X2) berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (Z) dengan t-hitung sebesar 3,028 dan nilai sig sebesar 0,003.*Price* (X2) berpengaruh signifikan terhadap*Customer Loyalty*(Y) dengan t-hitung sebesar 2,395 dan nilai sig sebesar 0,017. *Customer Satisfaction* (Z) berpengaruh signifikan terhadap*Customer Loyalty*(Y) dengan t-hitung sebesar 2,787 dan nilai sig sebesar 0,006. *Service Quality* (X1) berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty (Y)* melalui *Customer Satisfaction* (Z)dengan t-hitung sebesar 2,389 dan nilai sig sebesar 0,017. *Price* (X2) berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty (Y)* melalui *Customer Satisfaction* (Z)dengan t-hitung sebesar 2,043 dan nilai sig sebesar 0,042. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa t-hitung > t-tabel (1,65) dan nilai sig < 0,10.

Saran untuk pihak Salon Kecantikan Endro Ciamis Jawa Barat adalah agar dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan serta Harga berupa memberikan pelatihan kepada karyawan dan memperhatikan harga yang stabil, sehingga dapat membuat para pelanggan puas dan memberikan dampak pada Loyalitas Pelanggan terhadap Salon Kecantikan Endro Ciamis Jawa Barat.

Kata kunci : *Service Quality, Price, Customer Satisfaction dan Customer Loyalty.*