

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP NIAT
BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING*
(STUDI PADA TRAVEL JOGLOSEMAR)**

ABSTRAK

Ais Nanda Pradhana

141190246@student.upnyk.ac.id

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

2023

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh “pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap niat beli ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening*”. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan *purposive sampling*. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan membagikan kuesioner berbentuk *Google Form* tentang kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan, dan niat beli ulang kepada 150 responden. Dalam penelitian ini teknik analisis data menggunakan *Partial Least Square (PLS)* dengan menggunakan *software smartPLS 3.0*. Hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang, (4) kepuasan pelanggan memediasi sebagian pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat beli ulang, (5) kepuasan pelanggan memediasi sebagian pengaruh harga terhadap niat beli ulang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Niat Beli Ulang