

ABSTRAKSI

Alifio Satria Pradana, Nomor Induk Mahasiswa 152170100, Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul Penelitian “Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Coldhands Coffee yang Sudah Pernah Melakukan Pembelian Secara Langsung di tempat)”. Dosen Pembimbing I Humam Santosa Utomo dan Dosen Pembimbing II Adi Soeprapto.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Coldhands Coffee yang Sudah Pernah Melakukan Pembelian Secara Langsung di tempat Minimal 2 kali). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Coldhands Coffee. Sampel dalam penelitian ini merupakan pelanggan yang sudah pernah melakukan pembelian secara langsung di tempat minimal dua kali. Ukuran sampel dalam penelitian ini 70 responden didapatkan dari perhitungan rumus oleh Rao Purba (2006). Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Analisis statistik inferensial yang menggunakan metode statistik *partial least square* dengan bantuan aplikasi SEM-PLS 3.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan, variabel Harga memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, variabel Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan, variabel Harga memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan, variabel Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan, variabel Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan, dan variabel Harga memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan