

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG**

---

Program Studi Manajemen  
Skripsi Sarjana Ekonomi  
Semester Ganjil Tahun 2024/2025

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI  
VARIABEL *INTERVENING* PADA URBAN *LAUNDRY* PALEMBANG**

**Jiven Pratama**

**2125200105**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, baik secara langsung maupun melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel *INTERVENING*, pada Urban *Laundry* Palembang. Data diperoleh melalui metode survei dengan melibatkan pelanggan Urban *Laundry* sebagai responden. Analisis uji statistik dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 27 untuk menguji hubungan antar variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, harga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas pelanggan secara tidak langsung. Namun, kualitas layanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan maupun kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditemukan memiliki peran penting sebagai variabel mediasi antara harga dan loyalitas pelanggan, tetapi tidak dapat memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan.

**Kata kunci :** harga, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, Urban *Laundry*