

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PT. MANDIRI
SEJAHTERA MAKMUR JAYA, MEDAN**

ABSTRAK

LYDIA

203311012007

PT. Mandiri Sejahtera Makmur Jaya merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang logistic, yaitu perusahaan yang menawarkan jasa pengiriman barang dalam jumlah besar seperti containers dengan menggunakan kapal. PT. Mandiri Sejahtera Makmur Jaya telah beroperasi sejak akhir tahun 2015 dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya, dan pada saat ini perusahaan tersebut menfokuskan untuk menawarkan layanan dalam wilayah domestic di Indonesia. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah Kualitas Pelayanan dan Harga melalui Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Responden dalam penelitian ini adalah 96 pelanggan PT. Mandiri Sejahtera Makmur Jaya. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan dua pendekatan statistic, yaitu statistic deskriptif dan statistic inferensial dengan model SEM (*Structural Equation Modeling*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, (2) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (4) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (5) Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, (6) Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, dan (7) Harga melalui Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan