

## ABSTRAK

Sandy Lukmanur Dzikri Efendhi. (2024). Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Shoes Care Kota Madiun (Studi kasus konsumen Minimal Shoes Care Kota Madiun). Skripsi. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun. Pembimbing (I) Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M. Pendamping (II) Hendra Setiawan, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk membuktikan secara empiris mengenai Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Shoes Care Kota Madiun (Studi kasus konsumen Minimal Shoes Care Kota Madiun). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 384 orang. Metode pengambilan sampel yaitu menggunakan sempel lemeshow. Pengambilan data menggunakan kuesioner dengan penyebaran melalui google form. Teknik analisis data menggunakan alat uji berupa Structural Equation Modeling (SEM) dengan smartPLS Versi 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, Harga tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Konsumen, Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan, Harga berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan

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

## **ABSTRACT**

*Sandy Lukmanur Dzikri Efendhi. (2024). Customer Satisfaction Mediates Service Quality and Price to Shoe Care Customer Loyalty in Madiun City (Consumer Case Study of Minimal Shoes Care in Madiun City). Thesis. Management Study Program. Faculty of Economics and Business, PGRI University of Madiun. Supervisor(1) Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M. Companion (II) Hendra Setiawan, S.E., M.M.*

*This study aims to empirically prove Customer Satisfaction Mediating Service Quality and Price on Customer Loyalty Shoes Care Kota Madiun (Case study of Minimal Shoes Care Kota Madiun consumers). This study is a quantitative study with a sample size of 384 people. The sampling method uses a lemeshow sample. Data collection using a questionnaire distributed via google form. The data analysis technique uses a test tool in the form of Structural Equation Modeling (SEM) with smartPLS Version 3.0. The results of this study indicate that Service Quality affects Customer Loyalty, Price does not affect Customer Loyalty to Consumers, Service Quality affects Customer Satisfaction, Price affects Customer Satisfaction to Consumers, Customer Satisfaction affects Customer Loyalty, Service Quality affects Customer Loyalty through Customer Satisfaction, Price affects Customer Loyalty through Customer Satisfaction*

**Keywords:** *Service Quality, Price, Customer Loyalty and Customer Satisfaction*