

ABSTRAK

Penurunan kepuasan pelanggan ditunjukkan oleh banyaknya komplain yang diberikan oleh pelanggan, sehingga loyalitas pelanggan menjadi berkurang. Hal ini dirasakan perusahaan sangat merugikan karena perusahaan jasa sangat mementingkan kepuasan pelanggannya. Hal ini berakibat pada loyalitas pelanggan terhadap jasa yang diberikan oleh Gombel Golf Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Gombel Golf Semarang sebanyak 3100 orang. Penelitian ini menyebarkan 100 kuesioner sebagai sampel. Metode sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu adanya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, adanya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan atau dengan kata lain, kepuasan pelanggan mampu memediasi hubungan kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The reducing of customer satisfaction is indicated by many complains given by customers, which is reducing customer loyalty. This situation has a negative impact because a service company is really concern about customer satisfaction. It influences customer loyalty about the service is given by Gombel Golf Semarang. The purpose of this research is analysis the impact of service quality and price toward customer loyalty mediating by customer satisfaction. The population in this research is the customers of Gombel Golf Semarang, is about 3100 customers. This research distribute 100 questionares for the customers as the sample. The method of sampling is *purposive sampling*. Data analysis using multiple regression analysis. The conclusion of this research is influence service quality and price toward customer satisfaction, the influence customer satisfaction toward customer loyalty and customer satisfaction has mediate the relationship between service quality and price toward customer loyalty.

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