

## ***ABSTRACT***

The purpose of this research is to analyze the influence of price and quality services as an efforts to increase customers loyalty through customers satisfaction as variable intervening in the shoe wash service Clean Your Shoes Semarang. The sampling technique of this research is Accidental Sampling based on coincidence. In this research the sample used is consumer who use the the clean your shoes service with sample size of 100 respondents. Multiple regression analysis with the SPSS 23 data program was used to testing hypotheses of this research. The results of the study show that (1) Price was positively and significantly positive against customer satisfaction. (2) Quality of service has positive and significant impact on customer satisfaction. (3) Price have a positive and significant effect on customer loyalty. (4) Quality of service positively and significantly effect the customer loyalty. (5) Customer satisfaction has a positive and significant effect on customers loyalty.

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

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan sebagai upaya dalam meningkatkan loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada jasa cuci sepatu Clean Your Shoes Semarang. Pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah para konsumen yang menggunakan jasa Clean Your Shoes dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis regresi berganda dengan program olah data SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (3) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (4) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (5) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

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