

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Persepsi Harga dan Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan penyebaran kuesioner sebanyak 123 responden pedagang eceran beras di Kabupaten Demak. Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan sampling jenuh. Pengujian penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dan untuk menguji pengaruh variabel interverning diuji menggunakan uji sobel test. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. (2) Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. (3) Harga mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas. (4) Pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas. (5) Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

**Kata Kunci :** Harga, Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas



## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of Perceptions of Price and Service on Customer Satisfaction and Loyalty. The data in this study used primary data by distributing questionnaires as many as 123 respondents to rice retailers in Demak Regency. The research sampling technique used saturated sampling. This research test uses multiple regression analysis and to test the effect of the intervening variables tested using the sobel test. The results of this study indicate that (1) Price has a positive and significant effect on satisfaction. (2) Service has a positive and significant effect on satisfaction. (3) Price has a positive and insignificant effect on loyalty. (4) Service has a positive and insignificant effect on loyalty. (5) Satisfaction has a positive and significant effect on loyalty.*

**Keywords :** *Price, Service, Satisfaction, Loyalty*

