

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi Pada Laboratorium Klinik Cito Semarang)

Oleh :

Zahrina Hilmi Saadah

NIM : 18.05.51.0115

Penelitian ini merupakan penelitian yang menguji dan menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan serta dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Cito Semarang. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan, untuk mengetahui apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas. Hasil uji data yang mempersyaratkan nilai KMO uji validitas lebih besar 0,5 dan mempersyaratkan alpha Cronbach uji reliabilitas lebih besar dari 0,7 sudah terpenuhi. Data yang dianalisis menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : *Kualitas layanan, persepsi harga, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan*

ABSTRACT

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE PERCEPTION ON
SATISFACTION AND ITS IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY
(EMPIRICAL STUDY LABORATORIUM KLINIK CITO SEMARANG)*

Zahrina Hilmi Saadah

NIM : 18.05.51.0115

The current study examines and analyzes the influence of service quality and price perception on satisfaction and its impact on customer loyalty at the Laboratorium Klinik Cito Semarang. The purpose of this study is to determine whether the quality of the provided services is responsive to customer needs, whether pricing is responsive to customer needs, and whether customer loyalty is responsive to customer needs. The results of the study that assessed the KMO study validity at a level higher than 0,5 and the alpha Cronbach study reliability at a level higher than 0,7 are now conclusive. Data analysis has revealed that customer service quality and price perceptions have positive and significant effects on customer satisfaction. and customer satisfaction have positive and significant effects on customer loyalty

Keywords: *High quality services, competitive pricing, customer loyalty, and resident involvement*