

ABSTRAK

WANDA MARIA PURBA, 21111034

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT. CITRA MANDIRI SEJATI DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Skripsi : Program Studi ilmu Administrasi Bisnis, 2025

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

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT. Citra Mandiri Sejati, dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya menjaga loyalitas pelanggan dalam industri jasa ekspor yang kompetitif, di mana kualitas pelayanan dan persepsi harga memegang peranan penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner kepada pelanggan PT. Citra Mandiri Sejati. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, ditemukan bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan memediasi hubungan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Temuan ini menegaskan bahwa untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, perusahaan perlu memperhatikan keterjangkauan harga dan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.