

## ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Obyek yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan dari Globalart San Diego yang bertempat di Komplek Ruko San Diego 103 MR-20 Pakuwon City, Surabaya.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian diperoleh dengan metode *non random sampling*, yang mana tidak semua individu dalam populasi menggunakan kesempatan yang sama untuk diberi tugas menjadi anggota pengambilan sampel. Data penelitian diperoleh dengan kuesioner penelitian kepada 100 responden yang sudah pernah memakai jasa bimbingan belajar Globalart San Diego Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Path Analysis* serta *sobel test* dengan menggunakan aplikasi program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga masing masing berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan harga masing masing juga berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap loyalitas pelanggan. Koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0.766 dapat diartikan bahwa 76,6% loyalitas pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, harga, loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan.