

## ABSTRAK

Nama : Isna Malinda  
Program Studi : Manajemen  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Swalayan Mustika di Krueng Geukuh Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada Swalayan Mustika di Krueng Geukuh Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan harga berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian kualitas pelayanan, harga, promosi, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan berdasarkan analisis jalur diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan, harga, dan promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada Swalayan Mustika di Krueng Geukuh Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara dikarenakan baik kualitas pelayanan, harga, dan promosi dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening terjadi efek mediasi sebagai (*partial mediation*).

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

## **ABSTRACT**

*Name : Isna Malinda*  
*Study Program : Management*  
*Title : The Effect of Service Quality, Price, and Promotion on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction as An Intervening Variable at Mustika Supermarket In Krueng Geukuh, Dewantara District, Aceh Utara Regency*

*This research aims to determine the influence of service quality, price, and promotion on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable at Mustika Supermarket in Krueng Geukuh, Dewantara District, North Aceh Regency. The data used in this study are primary data obtained by distributing questionnaires to 100 respondents. The data analysis method used is path analysis with the assistance of SPSS software version 26. The results of the study indicate that service quality and promotion have a positive and significant effect on customer satisfaction, while price has a positive but not significant effect on customer satisfaction. Then service quality, price, promotion, and customer satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty. Meanwhile, based on the path analysis, it is found that service quality, price, and promotion do not have a significant effect on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable at Mustika Supermarket in Krueng Geukuh, Dewantara District, North Aceh Regency, because both service quality, price, and promotion with customer satisfaction as an intervening variable have a mediating effect as partial mediation.*

**Keywords :** *Quality of Service, Price, Promotion, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty*