

Judul Penelitian : **Pengaruh Price Fairness Dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Layanan Maxim Bike Di Kediri**

Dosen Pembimbing : Dr,Edwin Agus Buniarto, S.E., M.M
Nurali Agus N.Z, S.Sos., M.M

Nama Mahasiswa : Marchella Puteri Andini

Npm : 20130210041

ABSTRAK

Harga yang ditawarkan oleh Maxim cukup menarik perhatian pengguna jasa layanan transportasi online di Kediri, tetapi pada fakta lapangan yang ada masih ada mitra driver Maxim yang berpenampilan kurang profesional dan kendaraan yang digunakan kadang berbeda dengan yang tercantum di aplikasi juga tidak sesuai dengan peraturan perusahaan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan terhadap layanan Maxim Bike di Kediri sangat dipegaruhi. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan membuktikan hipotesis mengenai adakah pengaruh *price fairness*, *service quality*, *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pada layanan Maxim Bike di Kediri. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel yaitu non probability sampling dengan metode *purposive sampling*, Teknik analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square* yang diolah dengan menggunakan program SmartPLS 3.0. Hasil penelitian yang diperoleh diketahui bahwa *price fairness* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty* dan *service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*. Juga ada pengaruh positif secara langsung dari *price fairness* terhadap *customer satisfaction*, dan terdapat pengaruh positif secara langsung dari *service quality* terhadap *customer satisfaction*, serta *customer*

satisfaction memiliki pengaruh yang positif terhadap *customer loyalty*. Customer satisfaction juga mampu memediasi pengaruh dari price fairness dan service quality terhadap customer loyalty.

Kata Kunci : *Price Fairness, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Maxim Transportasi Online*