

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antara harga dan bukti fisik terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas. Populasi yang di ambil dalam penelitian ini adalah peserta didik yang kursus bahasa inggris di EPLC Bandung , dan sampel yang di ambil terdiri dari 96 responden. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis jalur (*path*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan antara harga dan bukti fisik terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas peserta didik baik secara parsial maupun simultan. Harga memberikan kontribusi pengaruh langsung sebesar 0,203 atau 20,3% terhadap loyalitas peserta didik dan 0,178 atau 17,8% merupakan pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas peserta didik melalui kepuasan peserta didik, sedangkan bukti fisik memberikan kontribusi pengaruh langsung sebesar 0,706 atau 70,6% terhadap loyalitas peserta didik dan 0,050 atau 5,0% merupakan pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas peserta didik melalui kepuasan peserta didik. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan memiliki peran yang kecil sebagai variabel *intervening*.

Kata kunci : Harga, Bukti Fisik, Kepuasan, Loyalitas

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the direct and indirect influence between the price and the physical evidence of the satisfaction and impact on loyalty. The population in this study was taken in the course learners of English in EPLC Bandung, and samples taken consisted of 96 respondents. The method used is descriptive analysis and path analysis (path).

The results of this study indicate that the relationship between the price and the physical evidence of the satisfaction and loyalty of the impact on learners either partially or simultaneously. Price contribute direct influence of 0.203 or 20.3% against the loyalty of learners and 0.178 or 17.8% is an indirect effect on loyalty learners through learner satisfaction, whereas physical evidence contributes direct influence of 0.706 or 70.6% the loyalty of learners and 0,050 or 5.0% an indirect effect on loyalty learners through learner satisfaction. It can be concluded that satisfaction has a small role as an intervening variable.

Keywords: Price, Physical Evidence, Satisfaction, Loyalty