

***INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER  
LOYALTY OF THE SMARTFREN CELLULAR OPERATOR WITH  
CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE***

**By Dwi Indra Saputro**

***Abstract***

*The telecommunications industry plays a vital role in the overall economic growth by accelerating learning and economic development. The objective of this research is to determine the influence of price and service quality on customer satisfaction; the influence of price, service quality, and customer satisfaction on customer loyalty; the indirect influence of price and service quality on customer loyalty through customer satisfaction. The population in this study consists of Generation Z individuals residing in South Jakarta who have used the services of the Smartfren mobile operator. The sample used in this study comprises 100 respondents. The analysis technique employed is Partial Least Square (PLS) using SmartPLS 4 software. The research results indicate that price and service quality have a positive and significant impact on customer satisfaction; price has a positive but not significant effect on customer loyalty; service quality and customer satisfaction have a positive and significant impact on customer loyalty; price and service quality have a positive and significant indirect impact on customer loyalty through customer satisfaction.*

***Keywords:*** Price, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN OPERATOR SELULER SMARTFREN  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
*INTERVENING***

**Oleh Dwi Indra Saputro**

**Abstrak**

Sektor industri telekomunikasi memainkan peran vital dalam pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan, yaitu untuk membantu mempercepat pembelajaran dan pertumbuhan ekonomi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan; pengaruh harga, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan; pengaruh harga dan kualitas layanan secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini yaitu generasi Z yang tinggal di Jakarta Selatan dan pernah menggunakan layanan operator seluler smartfren. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS) dengan software SmartPLS 4. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu, harga dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; harga berpengaruh positif, tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan; kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan; harga dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan