

***THE IMPACT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON
LOYALTY MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION
(STUDY ON LRT JABODEBEK USERS)***

By Syaghaf Dhafin Kewo

Abstract

The population expansion of the Jakarta metropolitan area raises concerns about sustainable public transport. LRT Jabodebek, as a new urban rail system, plays a key role in driving business growth, especially in real estate through transit-oriented development (TOD), boosting property values, and contributing to urban economic development. However, those systems have some issues with service quality and its pricing, which are important for its sustainability. This research examines the impact of service quality and price on the satisfaction and loyalty of LRT Jabodebek passengers. Data collected from 120 respondents in Jakarta, Bekasi, and Depok were examined using PLS-SEM with SmartPLS 4.1. The results show that both service quality (H_1 accepted, $p = 0.000$) and price (H_2 accepted, $p = 0.000$) positively impact customer satisfaction, with price having a more significant effect. Service quality (H_3 accepted, $p = 0.029$), price (H_4 accepted, $p = 0.002$), and customer satisfaction (H_5 accepted, $p = 0.013$) also directly impact loyalty. Mediation analyses demonstrate that customer satisfaction can mediate the service quality and price to impact loyalty with complementary mediation (H_6 and H_7 supported, $p < 0.05$, $v^2 > 0.01$). These findings suggest that a combination of competitive pricing strategies and service quality improvements can increase customer satisfaction and loyalty. To ensure the sustainability of LRT Jabodebek, improving service quality and pricing strategies is essential.

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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA PENGGUNA LRT JABODEBEK)**

Oleh Syaghaf Dhafin Kewo

Abstrak

Peningkatan populasi di wilayah Jakarta dan sekitarnya menimbulkan perhatian atas kebutuhan transportasi publik yang berkelanjutan. Sebagai moda transportasi publik baru, LRT Jabodebek memainkan peran penting dalam mendorong pertumbuhan bisnis, terutama dalam bidang *real estate* melalui pembangunan berorientasi transit (TOD), meningkatkan harga properti di sekitar, serta kontribusi dalam pembangunan ekonomi perkotaan. Namun, LRT Jabodebek menghadapi berbagai isu terkait kualitas layanan dan penetapan harga yang krusial bagi keberlangsungannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan apakah kualitas layanan, harga dan kepuasan sebagai mediasi dapat memberikan pengaruh terhadap loyalitas pengguna LRT Jabodebek. Data yang dikumpulkan sebanyak 120 responden di Jakarta, Kota Bekasi, dan Kota Depok dan dianalisis menggunakan SEM-PLS melalui *SmartPLS* 4.1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan (H_1 diterima, $p = 0.000$) dan harga (H_2 diterima, $p = 0.000$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan harga yang memiliki pengaruh lebih besar. Kualitas layanan (H_3 diterima, $p = 0.029$), harga (H_4 diterima, $p = 0.002$), dan kepuasan pelanggan (H_5 diterima, $p = 0.013$) juga berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas. Analisis mediasi menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mampu memediasi kualitas layanan dan harga untuk memengaruhi loyalitas dengan jenis mediasi parsial *complementary* (H_6 dan H_7 diterima, $p < 0.05$, $v^2 > 0.01$). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kombinasi peningkatan kualitas layanan disertai strategi penetapan harga yang kompetitif dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna LRT Jabodebek. Untuk memastikan keberlanjutan operasional LRT Jabodebek, sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan strategi penetapan harga.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas, LRT Jabodebek.*