ABSTRAK

Persaingan bisnis pada industri maskapai penerbangan cukup ketat, dan tidak dapat dihindari. Dibutuhkan banyak inovasi dan mengetahui apa kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga membuat masyarakat akan loyal terhadap produk tersebut Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Harga dan Kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas pelanggan

Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen maskapai di Kota Semarang. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 126 orang yang dipilih menggunakan *nonprobability sampling dan purposive sampling* melalui kuesioner. Data diperoleh dari kuesioner yang kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan S*tructural Equation Modelling* (SEM) sebagai alat analisis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan,dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dalam penelitian ini Kualitas pelayanan adalah variable yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan,Kepuasan pelanggan juga ditemukan memiliki fungsi mediasi dalam hubungan pengaruh antara harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

.Kata Kunci : Harga,kualitas pelayanan,kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan