

ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Prisma Fitness Studio Center Kepatihan Tulungagung" ini ditulis oleh Shoffatul Maghfiroh, NIM 17402153574, fakultas ekonomi dan bisnis islam, jurusan ekonomi syariah, IAIN Tulungagung, pembimbing Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal. M.Si.

Kata kunci: BauranPemasaran, KualitasPelayanan, LoyalitasKonsumen

Penelitian ini dilatarbelakangi perkembangan dunia bisnis yang kompetitif, menuntut perusahaan selalu membuat inovasi baru untuk mempertahankan eksistensi kinerjanya dalam mencapai tingkat pertumbuhan tertentu. Perusahaan berusaha merebut pasar dengan berbagai strategi pemasaran dan pelayanan untuk menjaga loyalitas konsumen secara optimal.

Rumusan masalah dari penelitian ini antara lain (1) Apakah faktor bauran pemasaran berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen prisma fitnes studio Kepatihan Tulungagung? (2) Apakah faktor loyalitas konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen prisma fitnes studio center Kepatihan Tulungagung? (3) Apakah faktor bauran pemasaran dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen prisma fitnes studio center Kepatihan Tulungagung?

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Populasi penelitian ini yaitu konsumen prisma fitness studio center kepatihan Tulungagung. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling method* dan diperoleh sampel 49 konsumen member dan non member. Teknik pengumpulan data dengan metode observasi, wawancara, kuesioner dan angket, dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan tingkat signifikansi tertentu.

Berdasarkan hasil analisis data, penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Variabel bauran pemasaran berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen Kepatihan Tulungagung. 2) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen Kepatihan Tulungagung. 3). Pengujian secara simultan variabel bauran pemasaran dan kualitas pelayanan, berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen Kepatihan Tulungagung.

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of the Marketing Mix and Service Quality on Consumer Loyalty Kepatihan Tulungagung" written by Shoffatul Maghfiroh, NIM. 17402153574. Major Economics Sharia Faculty Ekonomi and Islamic Business. IAIN Tulungagung. Supervisor Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M. Si.

Keywords: Marketing Mix, Service Quality, Consumer Loyalty

The research is competitive business development, requires companies that always make new innovations to maintain the existence of its performance in achieving growth rates. Growth seeks to capture the market with various marketing strategies and services to maintain optimally of customer loyalty.

The problems of this study are (1) Does the marketing mix factor have a significant effect on consumer loyalty prisma fitness studio center Kepatihan Tulungagung? (2) Does the service quality factor have a significant effect on consumer loyalty prisma fitness studio Kepatihan Tulungagung? (3) Does the marketing mix factor and service quality simultaneously on consumer loyalty prisma fitness studio center Kepatihan Tulungagung?

This study uses primary and secondary data. The Population in this research is consumers prisma fitness studio center Kepatihan Tulungagung. The samples were taken with purposive sampling method and obtained a sample of 49 member consumer and non member consumer. Data collection techniques used were observation, interview, questionnaire, and documentation. Technique analysis of the data is used multiple linear regression with level of particular significant.

Based on the result of data analysis, this study indicate that (1) marketing mix variables have a significant positive effect on consumer loyalty Kepatihan Tulungagung (2) service quality variables have a significant positive effect on consumer loyalty Kepatihan Tulungagung (3) Testing simultaneously the marketing mix variables and service quality, have a positive effect on consumers Kepatihan Tulungagung.