

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Atribut Produk terhadap Loyalitas Konsumen Batagor & Siomay Shakila di Asia Food Court Kabupaten Tulungagung” ini ditulis oleh Mariyatul Khiftiyah, NIM 12405173019, Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung, dengan pembimbing oleh Dr.Hj.Chusnul Chotimah, M.Ag., NIP. 197512112002122001

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan usaha kuliner di Kabupaten Tulungagung. Hal ini menyebabkan persaingan ketat pada usaha kuliner. Untuk bisa mempertahankan konsumen maka harus memiliki strategi yang berbeda dengan pesaing, dan terus melakukan inovasi. Selain itu, juga harus memahami apa keinginan konsumen, sehingga terbentuk loyalitas konsumen dan secara tidak langsung bisa meningkatkan penjualan. Batagor & Siomay Shakila merupakan salah satu usaha kuliner yang memiliki harga yang baik, kualitas pelayanan yang baik, dan atribut produk yang baik dimata konsumen yang membentuk adanya loyalitas konsumen.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah (1) Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Batagor & Siomay Shakila? (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Batagor & Siomay Shakila? (3) Apakah atribut produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Batagor & Siomay Shakila? (4) Apakah harga, kualitas pelayanan, dan atribut produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Batagor & Siomay Shakila? (5) Variabel apa yang dominan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Batagor & Siomay Shakila? Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode analisis regresi linier berganda. Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan wawancara dan menyebarkan kuesioner. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden, yaitu konsumen Batagor & Siomay Shakila di Asia Food Court Tulungagung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Variabel harga secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Batagor & Siomay Shakila (2) Variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Batagor & Siomay Shakila (3) Variabel atribut produk secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Batagor & Siomay Shakila (4) Variabel harga, kualitas pelayanan, dan atribut produk secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Batagor & Siomay Shakila (5) Harga menjadi variabel dominan yang berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Batagor & Siomay Shakila

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Atribut Produk, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

Thesis with the title “Effect of Price, Service Quality, and Product Attributes on Customer Loyalty Batagor & Siomay Shakila at Asia Food Court Tulungagung Regency” this was written by Mariyatul Khiftiyah, with student NIM. 12405173019 majoring in Sharia business Management, Faculty of Islamic Economics and Business, at IAIN Tulungagung with a supervisor by Dr.Hj.Chusnul Chotimah, M,Ag. NIP. 197512112002122001

The research in this thesis is based on the development of culinary business in Tulungagung Regency. The causes stiff competition in the culinary business. To be able to retain consumers, then must have a different strategy with competitors and continue to innovate. Beside that, must also understand what consumers need, so that consumers loyalty is formed and can indirectly increase sales. Batagor & Siomay Shakila is one of the culinary businesses that has good price, good service quality and good product attributes , it will create customers loyalty.

The formulation of the research problem of this study are : (1) Does price affect customer loyalty Batagor & Siomay Shakila? (2) Does the quality of service affect customer loyalty Batagor & Siomay Shakila? (3) Do product attributes affect customer loyalty in Batagor & Siomay Shakila? (4) Do price, service quality, and product attributes affect customer loyalty in Batagor & Siomay Shakila? (5) What is the dominant variable that influences customer loyalty in Batagor & Siomay Shakila?. This research used quantitative approach and multiple linear regression analysis method. The data source used is primary data by interviews and spreading the questionnaire. Sample taken in this research was 100 consumers of Batagor & Siomay Shakila at Asia Food Court Tulungagung.

The results showed that (1) The price variable partially affected the loyalty of Batagor & Siomay Shakila consumers (2) The service quality variable partially affected the loyalty of Batagor & Siomay Shakila consumers (3) The product attribute variables partially influenced the loyalty of Batagor & Siomay consumers. Shakila (4) Variable price, service quality, and product attributes simultaneously affect customer loyalty Batagor & Siomay Shakila (5) Price variable becomes dominant which affects customer loyalty Batagor & Siomay Shakila

Keyword : Price, Service Quality, Product Attributes, and Customer Loyalty