

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas pelanggan (Studi Kasus Di Toko Bangunan Se Kelurahan Satreyan)” yang ditulis oleh Ahmad Idris Wildan Jatmiko, Nim 17402163254, jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN SATU Tulungagung dengan pembimbing Mega Tunjung Hapsari, M.AP

Loyalitas pelanggan menjadi pembahasan yang penting dalam penelitian ini. Beberapa hal yang dapat menciptakan loyalitas pelanggan pada toko bahan bangunan adalah harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan. Jika toko bahan bangunan menetapkan harga yang sesuai kualitas produk serta kualitas pelayanan yang baik, maka pelanggan akan merasa puas, dengan demikian perlu diperhatikan beberapa faktor yang mampu mempengaruhi loyalitas pelanggan tersebut. Beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1. Apakah kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada produk toko bangunan Se Kelurahan Satreyan? 2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada produk toko bangunan Se Kelurahan Satreyan? 3. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada produk toko bangunan Se Kelurahan Satreyan? 4. Pengaruh manakah yang paling dominan antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada produk toko bangunan Se Kelurahan Satreyan? 5. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada produk toko bangunan Se Kelurahan Satreyan?

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian yang asosiasif. Sampel yang diambil penelitian ini sebanyak 100 responden pelanggan toko bangunan se Kelurahan Satreyan. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Tahap selanjutnya uji analisis menggunakan uji instrumen data yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik dan uji analisis data untuk menjawab rumusan masalah yaitu dengan menggunakan Uji Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Secara parsial produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan ditoko bangunan se Kelurahan Satreyan. 2). Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan loyalitas pelanggan di toko bangunan se Kelurahan Satreyan., 3). Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan loyalitas pelanggan di toko bangunan se Kelurahan Satreyan., 4). Kualitas pelayanan berpengaruh dominan terhadap peningkatan loyalitas pelanggan di toko bangunan se Kelurahan Satreyan. 5). Secara bersama-sama (simultan) kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di toko bangunan se Kelurahan Satreyan.,

Kata kunci: harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

Thesis with the title "The Influence of Price, Product Quality, and Service Quality on Customer Loyalty (Case Study In a Building Shop Se Kelurahan Satreyan)" written by Ahmad Idris Wildan Jatmiko, Nim 17402163254, Department of Sharia Economics, Faculty of Economics and Islamic Business, UIN ONE Tulungagung with supervisor Mega Tunjung Hapsari, M.AP

Customer loyalty is an important discussion in this research. Several things that can create customer loyalty at a building material store are price, product quality and service quality. If a building material store sets a price that matches the quality of the product and the quality of service is good, then the customer will feel satisfied, thus it is necessary to pay attention to several factors that can affect customer loyalty. Some of the problem formulations in this study are: 1. Does the quality of the product partially affect customer loyalty to the product of the building shop Se Kelurahan Satreyan? 2. Does the quality of service partially affect customer loyalty to the product of the building shop Se Kelurahan Satreyan? 3. Does the price have a partial effect on customer loyalty to the product of the building shop Se Kelurahan Satreyan? 4. Which is the most dominant influence between product quality, service quality and price on customer loyalty to the product of the building shop Se Kelurahan Satreyan? 5. Do product quality, service quality and price have a simultaneous effect on customer loyalty to the product of the building shop Se Kelurahan Satreyan?

The method used in this research is quantitative research with an associative type of research. The samples taken in this study were 100 respondents from building shop customers in Satreyan Village. The sampling technique used is purposive sampling. The source of data in this study is primary data. Measurements in this study using a Likert scale. The next stage is the analysis test using data instrument tests, namely Validity Test and Reliability Test, Classical Assumption Test and data analysis test to answer the problem formulation by using Multiple Linear Regression Test.

The results of this study indicate that: 1) Partially the product has a positive and significant effect on customer loyalty in building stores in Satreyan Village. 2). Service quality has a positive and significant effect on increasing customer loyalty in building stores in Satreyan Village., 3). Price has a positive and significant effect on increasing customer loyalty in building stores in Satreyan Village., 4). Service quality has a dominant effect on increasing customer loyalty in building stores in Satreyan Village. 5). Together (simultaneously) product quality, service quality, and price have a significant effect on customer loyalty in building stores throughout Satreyan Village.,

Keywords: price, product quality, service quality and customer loyalty.