

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Retail Jesse *Factory* Tulungagung” ini ditulis oleh Vito Nur arifin, NIM. 126405201069, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Pembimbing Lativa Hartiningtyas, M.Pd. penulisan skripsi ini dilatar belakangi oleh banyaknya perkembangan bisnis retail, sehingga menyebabkan persaingan bisnis retail yang semakin ketat sehingga para pelaku bisnis retail dituntut untuk memahami dan mengerti faktor-faktor dalam mengatasi persaingan bisnis retail yang semakin ketat tersebut. Sehingga dibutuhkan strategi-strategi yang inovatif sehingga dapat mempertahankan dan mengembangkan serta dapat meningkatkan penjualan dan loyalitas pelanggannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah : 1) untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada toko retail Jesse *Factory* Tulungagung. 2) untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan pada toko retail Jesse *Factory* Tulungagung. 3) untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada toko retail Jesse *Factory* Tulungagung. 4) untuk mengetahui pengaruh secara simultan kualitas produk, promosi dan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada toko retail Jesse *Factory* Tulungagung.

Metode penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket). pengolahan data yang digunakan yaitu SPSS 21. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji F, dan uji T.

Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut : 1) Kualitas produk berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada toko retail Jesse *Factory* Tulungagung. 2) Promosi berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada toko retail Jesse *Factory* Tulungagung. 3) Pelayanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada toko retail Jesse *Factory* Tulungagung. 4) Kualitas produk, promosi dan pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada toko retail Jesse *Factory* Tulungagung.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Promosi, Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The thesis with the title "The Influence of Product Quality, Promotion and Service on Customer Loyalty at the Jesse Factory Tulungagung Retail Store" was written by Vito Nur Arifin, NIM. 126405201069, Sharia Business Management Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business, Sayyid Ali Rahmatullah University Tulungagung, Supervisor Lativa Hartiningtyas, M.Pd. The background of the writing of this thesis is the many developments in the retail business, resulting in increasingly tight competition in the retail business so that retail business actors are required to understand and understand the factors in overcoming the increasingly tight competition in the retail business. So innovative strategies are needed so that they can maintain and develop and can increase sales and customer loyalty.

The purpose of this research is: 1) to determine the effect of product quality on customer loyalty at the Jesse Factory Tulungagung retail store. 2) to determine the effect of promotions on customer loyalty at the Jesse Factory Tulungagung retail store. 3) to determine the effect of service on customer loyalty at the Jesse Factory Tulungagung retail store. 4) to determine the simultaneous influence of product quality, promotion and service on customer loyalty at the Jesse Factory Tulungagung retail store.

This research method uses a quantitative approach with an associative research type. The data source used is primary data with a sample size of 100 respondents. The data collection technique used was a questionnaire. The data processing used is SPSS 21. This research uses validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, coefficient of determination test (R^2), F test, and T test.

The results of this research are as follows: 1) Product quality has a significant positive effect on customer loyalty at the Jesse Factory Tulungagung retail store. 2) Promotion has a significant positive effect on customer loyalty at the Jesse Factory Tulungagung retail store. 3) Service has a significant positive effect on customer loyalty at the Jesse Factory Tulungagung retail store. 4) Product quality, promotion and service together (simultaneously) have a significant positive effect on customer loyalty at the Jesse Factory Tulungagung retail store

Keywords: *Product Quality, Promotion, Service, Customer Loyalty*