

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Minimarket Tsamaniya di Desa Warujayeng Kabupaten Nganjuk” ini ditulis oleh Furin Ma’rifatul Janah, NIM 126405201031, dengan dosen pembimbing Ahmad Syaichoni, M.Sy.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kemajuan dibidang ekonomi yang selama ini banyak bermunculan perusahaan dagang khususnya pada bisnis ritel yang menyebabkan terjadinya persaingan dalam memasarkan produknya, dengan kondisi seperti ini membuat para pelaku usaha dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan, kepuasan pelanggan dan berusaha menciptakan suasana yang nyaman, harga yang terjangkau serta kualitas produk dan jasa yang berkualitas baik sehingga dapat membuat pelanggan loyal. Oleh karena itu penelitian ini mengangkat permasalahan harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada minimarket Tsamaniya Warujayeng.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada minimarket Tsamaniya Warujayeng. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif dengan pengambilan sampel menggunakan teknik non probability sampling. Dengan jumlah sampel menggunakan rumus malhotra sebanyak 120 responden yang berupa pelanggan minimarket Tsamaniya Warujayeng. Selanjutnya, hasil kuesioner dianalisis menggunakan uji instrument data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas data, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, serta uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian menyatakan bahwa: (1) kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada minimarket Tsamaniya Warujayeng. Pelayanan yang diberikan baik membuat pelanggan menjadi puas sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. (2) kualitas produk memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada minimarket Tsamaniya Warujayeng. Semakin baik kualitas produk yang ditawarkan maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan. (3) harga berpengaruh negatif signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada minimarket Tsamaniya Warujayeng. Hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan lebih fokus memperhatikan kualitas produk dan kualitas layanan saat berbelanja di minimarket Tsamaniya Warujayeng. (4) harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada minimarket Tsamaniya Warujayeng.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Loyalitas Pelanggan.**

## ABSTRACT

*The thesis with the title "The Influence of Price, Product Quality and Service Quality on Customer Loyalty at the Tsamaniya Minimarket in Warujayeng Village, Nganjuk Regency" was written by Furin Ma'rifatul Janah, NIM 126405201031, with supervisor Ahmad Syaichoni, M.Sy.*

*This research is motivated by progress in the economic sector which has seen the emergence of many trading companies, especially in the retail business, which has led to competition in marketing their products. With conditions like this, business actors are required to be able to meet the needs, satisfy customers and try to create a comfortable atmosphere. Affordable prices and good quality products and services can make customers loyal. Therefore, this research raises the issue of price, product quality and service quality on customer loyalty at the Tsamaniya Warujayeng minimarket.*

*This research aims to test the significance of the influence of service quality, product quality and price on customer loyalty at the Tsamaniya Warujayeng minimarket. The approach used in this research is a quantitative approach with an associative type of research with sampling using non-probability sampling techniques. With a sample size using the Malhotra formula of 120 respondents who were customers of the Tsamaniya Warujayeng minimarket. Next, the questionnaire results were analyzed using data instrument tests, namely data validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis tests, hypothesis tests, and coefficient of determination tests (R<sup>2</sup>).*

*The research results state that: (1) service quality has a positive and significant influence on customer loyalty at the Tsamaniya Warujayeng minimarket. Good service provided makes customers satisfied so that it can increase customer loyalty. (2) product quality has a positive and significant influence on customer loyalty at the Tsamaniya Warujayeng minimarket. The better the quality of the products offered, the greater the customer loyalty. (3) price has a significant negative effect on customer loyalty at the Tsamaniya Warujayeng minimarket. This indicates that customers are more focused on product quality and service quality when shopping at the Tsamaniya Warujayeng minimarket. (4) price, product quality and service quality simultaneously have a positive and significant influence on customer loyalty at the Tsamaniya Warujayeng minimarket.*

**Keywords: Service Quality, Product Quality, Price, Customer Loyalty.**