

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung” yang ditulis oleh Anggi Nasyifatun Rofi’ah, NIM 12640520103, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Jurusan Bisnis dan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dengan dosen pembimbing Ahmad Syaichoni, M.Sy.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin ketatnya persaingan bisnis retail. Para pembisnis diharuskan bisa terus menarik serta mempertahankan perhatian para pelanggan dengan orientasi loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas pelayanan, harga, lokasi, variasi produk kepuasan pelanggan, citra merek, serta promosi. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan adalah kualitas pelayanan, variasi produk, dan lokasi.

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di toko Halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung. (2) Untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara variabel variasi produk terhadap loyalitas pelanggan di toko halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung. (3) Untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara variabel lokasi terhadap loyalitas pelanggan di toko Halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung. (4) Untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara variable kualitas pelayanan, variasi produk,dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan di toko Halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, dengan pemilihan sampling menggunakan Teknik *Probability Sampling*. Data yang digigunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulandata menggunakan kuesioner yang disebar sebanyak 130 pelanggan toko Halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung yang diperoleh dari perhitungan menggunakan metode Malhotra. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinieritas, dan heterokedastisitas), uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di toko Halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung. (2) variasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di toko Halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung. (3) lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di toko Halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung. (4) kualitas pelayanan, variasi produk, dan lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di toko Halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, Lokasi, dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Thesis with the title "The Influence of Service Quality, Product Variation, and Location on Customer Loyalty at the Halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung Store" written by Anggi Nasyifatun Rofi'ah, NIM 12640520103, Sharia Business Management Study Program, Department of Business and Management, Faculty of Islamic Economics and Business, with supervisor Ahmad Syaichoni, M.Sy.

This research is motivated by increasingly tight retail business competition. Businesspeople are required to continue to attract and maintain the attention of customers with a customer loyalty orientation. Customer loyalty can be influenced by several factors, such as service quality, price, location, product variety, customer satisfaction, brand image, and promotions. In this research the indicators used are service quality, product variety and location.

The purpose of this research is (1) To test whether there is an influence between service quality variables on customer loyalty at the Halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung shop. (2) To test whether there is an influence between product variation variables on customer loyalty at the Halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung shop. (3) To test whether there is an influence between location variables on customer loyalty at the Halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung shop. (4) To test whether there is an influence between the variables of service quality, product variety and location on customer loyalty at the Halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung store.

This research uses a quantitative approach with an associative type of research, with sampling selection using the Probability Sampling Technique. The data used in this research is primary data. The data collection technique used a questionnaire distributed to 130 customers of the Halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung shop which was obtained from calculations using the Malhotra method. The analytical methods used in this research are validity tests, reliability tests, classical assumption tests (normality, multicollinearity and heteroscedasticity), multiple linear regression tests, hypothesis tests and coefficient of determination tests.

The research results show that (1) service quality has a positive and significant influence on customer loyalty at the Halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung store. (2) product variations have a positive and significant effect on customer loyalty at the Halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung store. (3) location has a positive and significant effect on customer loyalty at the Halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung shop. (4) service quality, product variety and location simultaneously have a positive and significant effect on customer loyalty at the Halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung store

Keywords: *Service Quality, Product Variety, Location, and Customer Loyalty.*