

ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Pengaruh Kelengkapan Produk, Kualitas Pelayanan dan Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Grosir Putra Kembar di Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar" ini ditulis oleh Farhan Fatchurrohman, NIM 126405212089, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Jurusan Bisnis dan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Pembimbing Lativa Hartiningtyas. M.Pd. Penulisan skripsi ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya jumlah toko grosir dan minimarket di Kecamatan Kademangan, yang menciptakan tantangan bagi Toko Grosir Putra Kembar dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasarnya. Situasi persaingan yang ketat ini mendorong kebutuhan akan strategi inovatif untuk mengembangkan usaha serta meningkatkan penjualan dan keuntungan toko grosir.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: (1) apakah kelengkapan produk, kualitas pelayanan, dan *experiential marketing* memberikan pengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Grosir Putra Kembar? (2) apakah kelengkapan produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Toko Grosir Putra Kembar? (3) apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Toko Grosir Putra Kembar? (4) Apakah *experiential marketing* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Toko Grosir Putra Kembar?.

Metode penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non probability sampling menggunakan metode *purposive sampling* dengan skala yang digunakan skala likert. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 384 responden dengan teknik pengambilan data dalam penelitian ini melalui penyebaran kuesioner. Penelitian menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji F, uji T dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) kelengkapan produk, kualitas pelayanan, dan *experiential marketing* menunjukkan bahwa secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Toko Grosir Putra Kembar; (2) kelengkapan produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Toko Grosir Putra Kembar; (3) kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Toko Grosir Putra Kembar; (4) *experiential marketing* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Toko Grosir Putra Kembar.

Kata Kunci: Kelengkapan Produk, Kualitas Pelayanan, *Experiential Marketing*, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This thesis with the title “The Effect of Product Completeness, Service Quality and Experiential Marketing on Customer Loyalty at Putra Kembar Wholesale Store in Kademangan District, Blitar Regency” was written by Farhan Fatchurrohman, NIM 126405212089, Sharia Business Management Study Program, Department of Business and Management, Faculty of Economics and Islamic Business, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University Tulungagung. Supervisor Lativa Hartiningtyas. M.Pd. The writing of this thesis is motivated by the increasing number of grocery stores and minimarkets in Kademangan District, which creates challenges for the Putra Kembar Wholesale Store in maintaining and increasing its market share. This fierce competitive situation drives the need for innovative strategies to develop the business and increase sales and profits of wholesale stores.

The problem formulations in this study are: (1) do product completeness, service quality, and experiential marketing simultaneously influence customer loyalty at the Putra Kembar Wholesale Store? (2) does product completeness affect customer loyalty at the Putra Kembar Wholesale Store? (3) does service quality affect customer loyalty at the Putra Kembar Wholesale Store? (4) Does experiential marketing affect customer loyalty at the Putra Kembar Wholesale Store?.

This research method uses a quantitative approach with an associative type. The sampling technique uses non probability sampling technique using purposive sampling method with the scale used Likert scale. The data source used in this research is primary data. The sample in this study amounted to 384 respondents with data collection techniques in this study through distributing questionnaires. The study used validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, F test, T test and coefficient of determination test.

The results of this study are as follows: (1) product completeness, service quality, and experiential marketing show that simultaneously have a significant effect on customer loyalty at Putra Kembar Wholesale Store; (2) product completeness partially has a positive and significant effect on customer loyalty at Putra Kembar Wholesale Store; (3) service quality partially has a positive and significant effect on customer loyalty at Putra Kembar Wholesale Store; (4) experiential marketing partially has a significant effect on customer loyalty at Putra Kembar Wholesale Store.

Keywords: Product Completeness, Service Quality, Experiential Marketing, Customer Loyalty