

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen pada Angkringan Gading Gajah Tulungagung” yang ditulis oleh Raudhya Tuzzahra Ramadhani, NIM. 126405213234, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Jurusan Bisnis dan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dibimbing oleh Risdiana Himmati, M.Si.

Kata Kunci: Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Loyalitas Konsumen

Penelitian ini dilatar belakangi oleh meningkatnya persaingan dalam industri kuliner, khususnya pada usaha angkringan, yang menuntut pelaku usaha untuk terus berinovasi agar mampu mempertahankan loyalitas konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi produk, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap loyalitas konsumen, baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji (1) Pengaruh inovasi produk, kualitas pelayanan, dan lokasi secara bersama-sama terhadap loyalitas konsumen pada Angkringan Gading Gajah Tulungagung (2) Pengaruh inovasi produk terhadap loyalitas konsumen pada Angkringan Gading Gajah Tulungagung (3) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Angkringan Gading Gajah Tulungagung (4) Pengaruh lokasi terhadap loyalitas konsumen pada Angkringan Gading Gajah Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian asosiatif. Teknik dalam pengambilan sampel menggunakan *non probability* sampling dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari 100 kuesioner yang dibagikan kepada konsumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda menggunakan aplikasi Eviews 12.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Terdapat salah satu diantara variabel Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada Angkringan Gading Gajah Tulungagung, (2) Inovasi Produk berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada Angkringan Gading Gajah Tulungagung, (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada Angkringan Gading Gajah Tulungagung, (4) Lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada Angkringan Gading Gajah Tulungagung.

ABSTRACT

Thesis entitled “The Influence of Product Innovation, Service Quality, and Location on Consumer Loyalty at Angkringan Gading Gadjah Tulungagung” written by Raudhya Tuzzahra Ramadhani, NIM. 126405213234, Sharia Business Management Study Program, Business and Management Department, Faculty of Economics and Islamic Business, supervised by Risdiana Himmati, M.Si.

Keywords: Product Innovation, Service Quality, Location, Consumer Loyalty

This research is motivated by increasing competition in the culinary industry, especially in angkringan businesses, which requires business actors to continue to innovate in order to maintain consumer loyalty. Therefore, this research aims to analyze the influence of product innovation, service quality, and location on consumer loyalty, both partially and simultaneously.

This research aims to test (1) The influence of product innovation, service quality, and location together on consumer loyalty at Angkringan Gading Gadjah Tulungagung (2) The influence of product innovation on consumer loyalty at Angkringan Gading Gadjah Tulungagung (3) The influence of service quality on consumer loyalty at Angkringan Gading Gadjah Tulungagung (4) The influence of location on consumer loyalty at Angkringan Gading Gadjah Tulungagung.

This research uses a quantitative approach with an associative research type. The sampling technique used is non-probability sampling with purposive sampling. The data used are primary data obtained from 100 questionnaires distributed to consumers. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis using EViews 12 software.

The research results show that (1) There is one among the variables of product innovation, service quality, and location that has a significant influence on consumer loyalty at Angkringan Gading Gadjah Tulungagung (2) Product innovation has a significant influence on consumer loyalty at Angkringan Gading Gadjah Tulungagung (3) Service quality has a significant influence on consumer loyalty at Angkringan Gading Gadjah Tulungagung (4) Location has a significant influence on consumer loyalty at Angkringan Gading Gadjah Tulungagung.