

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Keragaman Produk, *Display*, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan di Toserba Amanah Cabang Bandung Tulungagung” yang ditulis oleh Helvania Rahma Fedayen, NIM. 1860405222132, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, dengan Dosen Pembimbing Firda Zulfa Fahriani, M.Sy.

Kata kunci: *display*, harga, keragaman produk, loyalitas pelanggan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh bisnis di sektor perdagangan yang sedang mengalami pertumbuhan cukup signifikan, termasuk sektor ritel, baik yang berskala kecil maupun besar. Kondisi tersebut menuntut para pengusaha untuk perlu memiliki kemampuan dalam bertindak cepat dan responsif dalam pengambilan keputusan, sehingga bisnis yang mereka bangun dapat tumbuh secara optimal. Salah satu tindakan yang dapat dilakukan pelaku usaha untuk menarik dan mempertahankan konsumen adalah melalui peningkatan loyalitas pelanggan yang dapat dilakukan dengan cara seperti menyediakan produk yang lengkap, *display* yang tertata, dan harga yang sesuai.

Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) Menguji pengaruh keragaman produk terhadap loyalitas pelanggan di Toserba Amanah Cabang Bandung Tulungagung, (2) Menguji pengaruh *display* terhadap loyalitas pelanggan di Toserba Amanah Cabang Bandung Tulungagung, (3) Menguji pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan di Toserba Amanah Cabang Bandung Tulungagung, (4) Menguji pengaruh keragaman produk, *display*, dan harga terhadap loyalitas pelanggan di Toserba Amanah Cabang Bandung Tulungagung,

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 responden yaitu pelanggan di Toserba Amanah Cabang Bandung Tulungagung. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, menggunakan program analisis data SPSS 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Keragaman produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Toserba Amanah Cabang Bandung Tulungagung, (2) *Display* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Toserba Amanah Cabang Bandung Tulungagung, (3) Harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Toserba Amanah Cabang Bandung Tulungagung, (4) Keragaman produk, *display*, dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Toserba Amanah Cabang Bandung Tulungagung.

ABSTRACT

Thesis titled “The Influence of Product Variety, Display, and Price on Customer Loyalty at the Amanah Department Store, Bandung Branch, Tulungagung,” written by Helvania Rahma Fedayen, NIM. 1860405222132, Sharia Business Management Program, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University of Tulungagung, supervised by Firda Zulfa Fahriani, M.Sy.

Keywords: display, price, product variety, customer loyalty

This research is motivated by the significant growth currently being experienced by businesses in the trade sector, including the retail sector, both small and large-scale. These conditions require entrepreneurs to possess the ability to act quickly and responsively in decision-making, so that the businesses they build can grow optimally. One action that business owners can take to attract and retain customers is by increasing customer loyalty, which can be achieved through measures such as providing a comprehensive product range, well-organized displays, and appropriate pricing.

The objectives of this study are to (1) Test the effect of product variety on customer loyalty at the Amanah Department Store, Bandung Branch in Tulungagung, (2) Test the effect of displays on customer loyalty at the Amanah Department Store, Bandung Branch in Tulungagung, (3) Test the effect of prices on customer loyalty at the Amanah Department Store, Bandung Branch in Tulungagung, (4) To examine the effect of product variety, display, and price on customer loyalty at the Amanah Department Store, Bandung Branch, Tulungagung,

The research method used in this study is quantitative, specifically an associative study. In this study, the sampling technique employed was nonprobability sampling using accidental sampling. The sample size consisted of 96 respondents, namely customers at the Amanah Department Store, Bandung Branch in Tulungagung. Data analysis in this study utilized multiple linear regression analysis, performed using the SPSS 26 statistical software.

The results of this study indicate that (1) Product variety has a significant effect on customer loyalty at the Amanah Department Store, Bandung Tulungagung Branch; (2) Display has a negative and significant effect on customer loyalty at the Amanah Department Store, Bandung Tulungagung Branch; (3) Price has a significant effect on customer loyalty at the Amanah Department Store, Bandung Tulungagung Branch; (4) Product variety, display, and price simultaneously have a significant effect on customer loyalty at the Amanah Department Store, Bandung Branch, Tulungagung.