

ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Pengaruh Variasi Produk, Promosi, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi pada Toko Arjuna Plastik)" ini ditulis oleh Achmad Kamiluddin, NIM. 126405212065, dengan pembimbing Rendra Erdkhadifa, M.Si, NIP. 199002102019031014.

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

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin berkembangnya dan ketatnya bisnis ritel di Indonesia. Kondisi ini membuat konsumen dihadapkan pada berbagai alternatif pilihan ritel dengan mempertimbangkan faktor harga, kemudahan akses, serta kebiasaan dalam berbelanja. Untuk dapat bersaing secara optimal, pelaku usaha perlu mengamati dan mempelajari perilaku konsumen secara baik dan cermat, melalui peningkatan aspek variasi produk, promosi, lokasi dan kualitas pelayanan guna membentuk pelanggan yang loyal.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah sebagai berikut (1) apakah terdapat salah satu di antara variabel variasi produk, promosi, lokasi, dan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen Toko Arjuna Plastik?, (2) apakah variabel variasi produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen Toko Arjuna Plastik?, (3) apakah variabel promosi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen Toko Arjuna Plastik?, (4) apakah variabel lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen Toko Arjuna Plastik?, (5) apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen Toko Arjuna Plastik?

Metode penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *nonprobability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus lemeshow. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan teknik pengambilan data melalui penyebaran kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji multikolinieritas, uji analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi, uji hipotesis, uji asumsi klasik, dan uji autokorelasi menggunakan uji statistik Durbin Watson.

Hasil penelitian ini ialah sebagai berikut: (1) secara simultan, variabel variasi produk, promosi, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Arjuna Plastik Blitar, (2) Variasi produk berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Arjuna Plastik Blitar, (3) promosi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada toko Arjuna Plastik Blitar, (4) lokasi tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Arjuna Plastik Blitar, (5) kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Arjuna Plastik Blitar.

ABSTRACT

This thesis, entitled “The Effect of Product Variety, Promotion, Location, and Service Quality on Customer Loyalty at Arjuna Plastik Store,” was written by Achmad Kamiluddin, NIM. 126405212065, with supervisor Rendra Erdkhadifa, M.Si, NIP. 199002102019031014.

Keywords: Product Variety, Promotion, Location, Service Quality, Customer Loyalty.

This study was motivated by the growing and increasingly competitive retail business in Indonesia. This condition has led consumers to be faced with various retail alternatives, taking into account factors such as price, ease of access, and shopping habits. In order to compete optimally, businesses need to observe and study consumer behavior carefully and thoroughly, by improving product variety, promotion, location, and service quality in order to build customer loyalty.

The objectives of this study are to answer the following questions: (1) Is there a variable among product variety, promotion, location, and service quality that influences customer loyalty among consumers of Arjuna Plastic Store? (2) Does the product variety variable influence customer loyalty among consumers of Arjuna Plastic Store? (3) Does the promotion variable influence customer loyalty among consumers of Arjuna Plastic Store? (4) Does the location variable influence customer loyalty among consumers of Arjuna Plastic Store? (5) Does the service quality variable influence customer loyalty among consumers of Arjuna Plastic Store?

This research method uses a quantitative approach with an associative research type. The sampling technique used in this study is nonprobability sampling with purposive sampling. The sample size was determined using the Lemeshow formula. The data source used in this study is primary data. The sample in this study consisted of 100 respondents with data collection techniques through questionnaires and interviews. The data analysis techniques used in this study were multicollinearity testing, multiple linear regression analysis, coefficient of determination analysis, hypothesis testing, classical assumption testing, and autocorrelation testing using the Durbin Watson statistical test.

The results of this study are as follows: (1) simultaneously, the variables of product variety, promotion, location, and service quality have a significant effect on customer loyalty at Arjuna Plastic Store Blitar, (2) product variety has a significant effect on customer loyalty at Arjuna Plastic Store Blitar, (3) promotion has a significant effect on customer loyalty at Arjuna Plastic Store Blitar, (4) Location does not have a significant effect on customer loyalty at Arjuna Plastic Store Blitar, (5) Service quality has a significant effect on customer loyalty at Arjuna Plastic Store Blitar.