

INTISARI

Hermin Susanti. 2018. Pengaruh kelengkapan produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Swalayan NU Kabupaten Sumenep. Skripsi, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wiraraja Sumenep.

Pembimbing: (I) Nurdody Zakki, SE.,M.SM. (II) Aprilina Susandini, SE.,M.SM

Kelengkapan produk bagi sebuah pasar swalayan merupakan faktor yang penting untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Semakin lengkap sebuah pasar swalayan maka semakin memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Selain kelengkapan, harga yang terjangkau oleh pelanggan, fasilitas pelayanan pasar swalayan yang baik dan sikap pramuniaga yang sopan dan ramah merupakan pertimbangan-pertimbangan yang mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus di suatu pasar swalayan. Permasalahan penelitian ini adalah: (1) Apakah kelengkapan produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Swalayan NU? (2) Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Swalayan NU? (3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Swalayan NU? (4) Apakah kelengkapan produk, harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Swalayan NU. Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kuantitatif dengan jenis penelitian studi kasus dan lapangan. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan yang melakukan pembelian di Swalayan NU Kabupaten Sumenep, dengan banyaknya sampel yang digunakan sebanyak 80 orang responden. Teknik pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama kelengkapan produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Swalayan NU Kabupaten Sumenep. Secara parsial variabel kelengkapan produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Swalayan NU Kabupaten Sumenep.

Kata Kunci : Kelengkapan Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Pelanggan