|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Judul**  **Penelitian** | **:** | **PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA DINA SWALAYAN PACE NGANJUK**  **(Cv. Anugerah Maju Sejahtera)** | |
| Dosen Pembimbing I | : Erwin Syahputra SE.,MM. |
| Dosen Pembimbing II | : Rike Kusuma W. SE.,MM. |
| Nama Mahasiswa | : Fika Arum Septiana |
| Npm | : 19130210325 |

# **ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara parsial dan simultan antara variabel independen Kelengkapan produk, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap variabel dependen loyalitas pelanggan pada Dina Swalayan (Cv. Anugerah Maju Sejahtera) Plosoharjo Pace Nganjuk. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survey yang dilakukan untuk menemukan sebuah data angka sebagai media pengolahan data penelitian dengan menggunakan uji statistik.

Populasi penelitian seluruh pelanggan yang pernah melakukan pembelian dengan total keseluruhan populasi selama tiga bulan yaitu perkiraan berjumlah 870 pelanggan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah menggunakan metode *Non Probability sampling* dengan jumlah sampel responden sebanyak 90 orang. Sumber data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan mengambil kuesioner langsung pada pelanggan. Metode yang digunakan dalam melakukan analisis adalah uji validitas, realibilitas, asusmsi klasik, regresi berganda, uji T, uji F, koefisien determinasi R2.

Hasil dari penelitian menunjukkan : Terdapat pengaruh secara parsial kelengkapan produk (X1) terhadap loyalitas pelanggan (Y) dengan menunjukkan hasil uji t diperoleh nilai Sig. 0,000 < 0,005 maka H0 ditolak dan Ha diterima. Pengaruh secara parsial harga (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) dengan menunjukkan hasil uji t diperoleh nilai Sig. 0,000 < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima. Pengaruh secara parsial kualitas layanan (X3) terhadap loyalitas pelanggan (Y) menunjukkan hasil uji t diperoleh nilai Sig. 0,000 < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima. Pengaruh secara simultan kelengkapan produk (X1), harga (X2), dan kualitas layanan (X3) terhadap loyalitas pelanggan dengan menunjukkan hasil uji F diperoleh nilai Sig. 0,000 < 0,05.

**Kata kunci : Kelengkapan Produk, Harga, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan**