

ABSTRAK

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu aspek penting yang diperhatikan suatu perusahaan, begitu juga dalam bisnis makanan, seiring dengan perkembangan bisnis kuliner di kota Jember, persaingan yang dihadapi oleh Mie Apong Sampurna Gebang Jember juga semakin ketat, untuk mengatasi persaingan yang kompetitif dan juga mempertahankan loyalitas pelanggan maka diperlukan adanya suatu strategi yaitu melalui diversifikasi produk, harga dan kepuasan untuk terus meningkatkan loyalitas pelanggan agar dapat tetap terus bersaing dan membuka peluang untuk memperluas usahanya. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Mie Apong Sampurna Gebang Jember. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur apakah ada pengaruh Diversifikasi Produk, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan pada Mie Apong Sampurna Gebang Jember. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Mie Apong Sampurna Gebang Jember. Teknik Analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan uji t dan koefisien determinasi (R^2) yang diolah dengan program Statistical Product and Service Solution (SPSS) 23. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan wawancara. Sampel penelitian ini adalah 150 responden pelanggan Mie Apong Sampurna Gebang Jember dengan teknik purposive sampling yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Diversifikasi Produk, Harga, Dan Loyalitas berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Apong Sampurna Gebang Jember

Kata kunci: Diversifikasi Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas

ABSTRACT

Customer loyalty is an important aspect that is considered by a company, as well as in the food business, along with the development of the culinary business in the city of Jember, the competition faced by Mie Apong Sampurna Gebang Jember is also getting tougher, to overcome competitive competition and also maintain customer loyalty. it is necessary to have a strategy, namely through product diversification, price and customer satisfaction to continue to increase customer loyalty so that they can continue to compete and open up opportunities to expand their business. This research was conducted on Mie Apong Sampurna Gebang Jember customers. The purpose of this study was to measure whether there is an effect of product diversification, price, and customer satisfaction on customer loyalty at Mie Apong Sampurna Gebang Jember. This type of research is quantitative associative research. The population in this study were customers of Mie Apong Sampurna Gebang Jember. The data analysis technique used to test the hypotheses in this study used multiple linear regression analysis with the t test and the coefficient of determination (R²) which was processed using the Statistical Product and Service Solution (SPSS) 23 program. Data collection techniques used questionnaires, observations and interviews. The sample of this research is 150 respondents of Mie Apong Sampurna Gebang Jember customers using purposive sampling technique which aims to determine the respondent's perception of each variable. The results of this study prove that Product Diversification, Price, and Loyalty have a significant effect on Customer Satisfaction of Mie Apong Sampurna Gebang Jember

Keywords: Product Diversification, Price, Customer Satisfaction, Loyalty