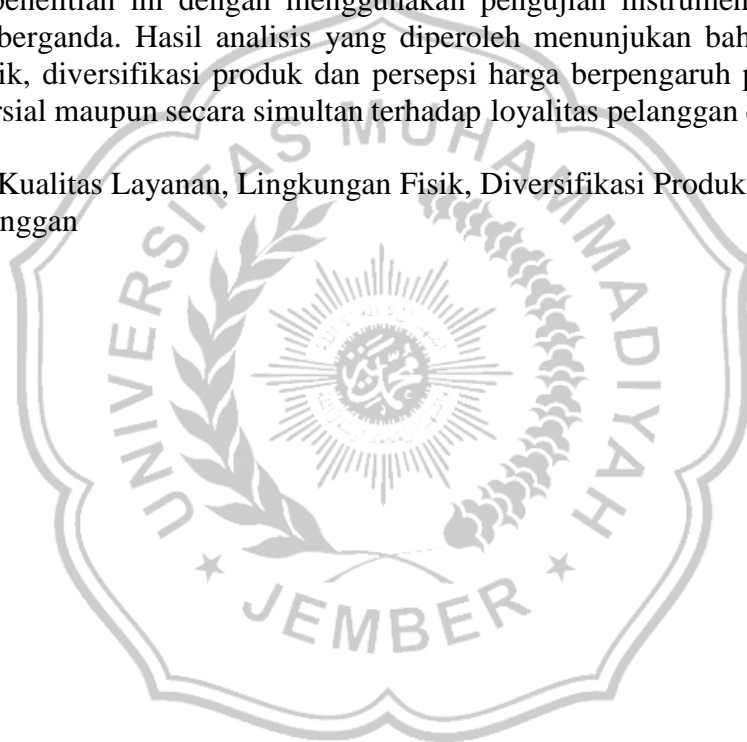


ABSTRAK

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam suatu dunia bisnis semakin ketat. Hal ini menjadi suatu tuntutan bagi setiap perusahaan untuk dapat memaksimalkan kinerja perusahaannya agar mampu bersaing di pasar. Saat ini, banyak toko pakaian yang bermunculan di Kecamatan Glenmore, Kabupaten Banyuwangi, Toko Tani Jaya salah satunya. Persaingan yang terjadi menuntut perusahaan harus memberikan yang terbaik bagi para konsumennya contohnya seperti meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas produk dan gaya hidup. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, lingkungan fisik, diversifikasi produk dan persepsi harga dengan tujuan meningkatkan rasa setia pelanggan terhadap Toko Tani Jaya. Populasi yang digunakan adalah para konsumen Toko Tani Jaya dengan jumlah sampel adalah 150 responden dan menggunakan teknik pengambilan sampel *representative* menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner kepada responden. Adapun teknik analisis data penelitian ini dengan menggunakan pengujian instrument, asumsi klasik dan regresi linear berganda. Hasil analisis yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas layanan, lingkungan fisik, diversifikasi produk dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Tani Jaya.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Lingkungan Fisik, Diversifikasi Produk, Persepsi Harga, Loyalitas Pelanggan



ABSTRACT

In the current era of globalization, competition in the business world is increasingly fierce. This is a demand for every company to be able to maximize its company's performance in order to be able to compete in the market. Currently, many clothing stores are popping up in ,Glenmore District, Banyuwangi Regency, Toko Tani Jaya is one of them. The competition that occurs requires companies to provide the best for their consumers, for example improving service quality, product quality and lifestyle. This research aims to determine the influence of service quality, physical environment, product diversification and price perceptions with the aim of increasing customers' sense of loyalty towards Toko Tani Jaya. The population used was Tani Jaya Shop consumers with a sample size of 150 respondents and used a representative sampling technique using data collection techniques in the form of questionnaires to respondents. The data analysis technique for this research uses testing instruments, classical assumptions and multiple linear regression. The analysis results obtained show that service quality, physical environment, product diversification and price perception have a positive and significant effect, both partially and simultaneously, on customer loyalty at Tani Jaya Stores.

Keywords : *Service Quality, Physical Environment, Product Diversification, Price Perception, Customer Loyalty*

