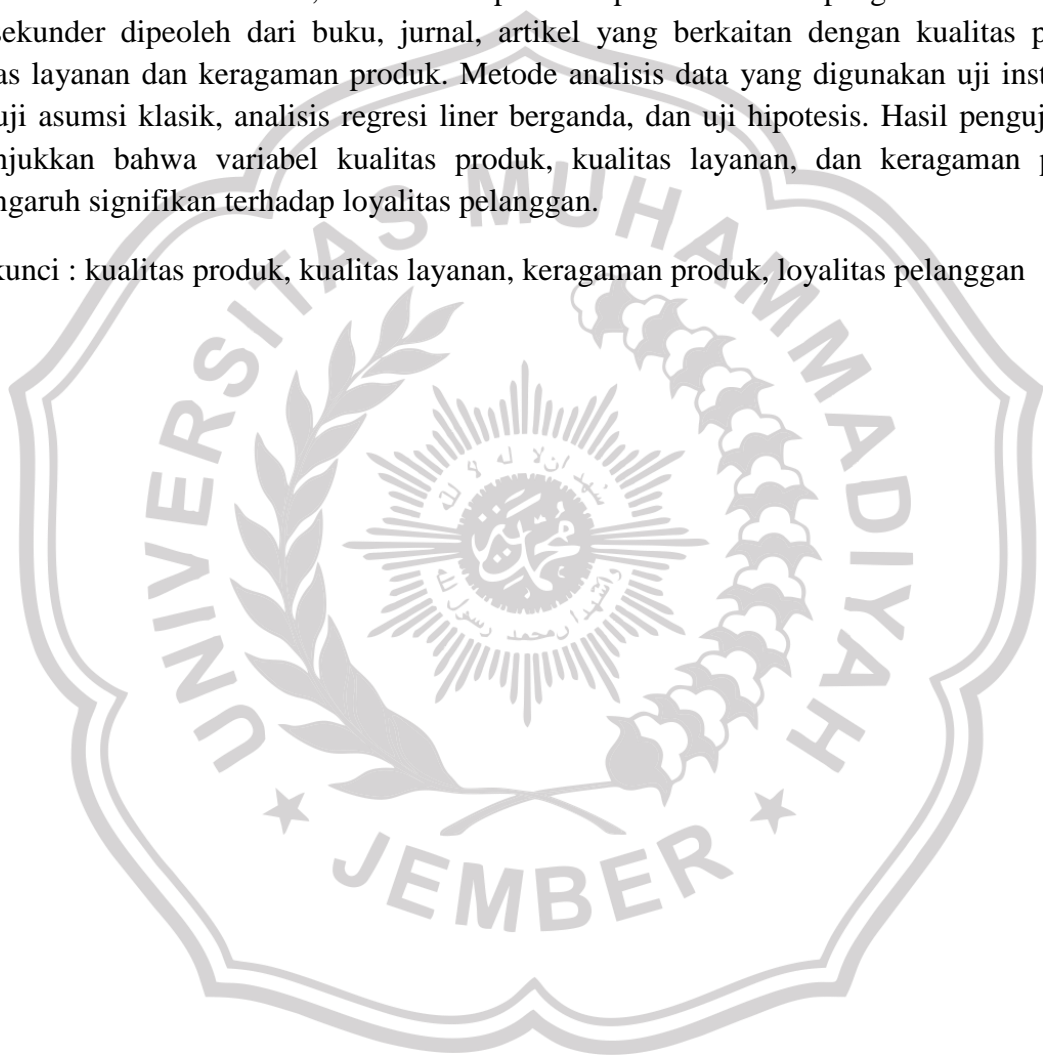


## ABSTRAK

Alasan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan keragaman produk terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Blink-blink Jember. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, pengambilan sampel dilakukan melalui purposive sampling dan menggunakan 90 responden sebagai sampel dengan kriteria responden sudah pernah melakukan pembelian minimal 2 kali dan responden berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan yang berusia di atas 17 tahun. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, dimana data primer diperoleh melalui pengisian kuisioner dan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan kualitas produk, kualitas layanan dan keragaman produk. Metode analisis data yang digunakan uji instrumen data, uji asumsi klasik, analisis regresi liner berganda, dan uji hipotesis. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, kualitas layanan, dan keragaman produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas layanan, keragaman produk, loyalitas pelanggan



## **ABSTRACT**

*The reason this research was conducted was to determine the influence of product quality, service quality and product diversity on customer loyalty at the Jember Blink-blink Store. This research uses a quantitative approach, sampling is carried out through purposive sampling and uses 90 respondents as samples with the criteria that the respondent has made purchases at least 2 times and the respondent is male or female who is over 17 years old. The types of data used are primary data and secondary data, where primary data is obtained through filling in questionnaires and secondary data is obtained from books, journals, articles related to product quality, service quality and product diversity. The data analysis methods used are data instrument testing, classical assumption testing, multiple regression analysis, and hypothesis testing. The results of this test show that the variables product quality, service quality and product diversity have a significant effect on customer loyalty.*

*Keywords: product quality, service quality, product diversity, customer loyalty*

