

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan, keberagaman produk, dan ekuitas merek merupakan beberapa faktor pendukung loyalitas konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1. Pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen KFC Gajah Mada, Jember. 2. Pengaruh keberagaman produk terhadap loyalitas konsumen KFC Gajah Mada, Jember. 3. Pengaruh ekuitas merek terhadap loyalitas konsumen KFC Gajah Mada, Jember. Jenis penelitian ini adalah *exploratory research* dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian sebanyak 99 orang dengan penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan diuji terlebih dahulu menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan keberagaman produk dan ekuitas merek berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen. Dimana hasil analisis pada pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Dimana analisis pada pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen ditunjukkan t hitung (4,102) > t tabel (1,984), sedangkan pada keberagaman produk t hitung (3,944) > t tabel (1,984) hal ini menunjukkan berpengaruh secara signifikan, dan ekuitas merek nilai t hitung (3,967) > t tabel (1,984) menunjukkan pengaruh signifikan. Dengan demikian restoran *fast food* KFC Gajah Mada, Jember harus terus meningkatkan kualitas pelayanan, keberagaman produk yang ditawarkan dan menjaga ekuitas merek perusahaannya. Karena hal ini mampu mempengaruhi loyalitas konsumennya.

Kata kunci: kualitas pelayanan, keberagaman produk, ekuitas merek, loyalitas konsumen.

## **ABSTRACT**

*Quality of service, product diversity and brand equity are some of the factors supporting customer loyalty. This research aims to know: 1. Influence of service quality to consumer loyalty KFC Gajah Mada, Jember, 2. Influence of product diversity to consumer of KFC Gajah Mada, Jember and, 3. Influence of brand equity to consumer loyalty KFC Gajah MadaJember. This research type is explanantory research with quantitative approach. The sample of this research is 99 people with sample determination using purposive sampling technique. Data collection technique was done by distributing questionnaires and analyzed using multiple linear regression analysis with tested first using validity test and reliability test. The results showed that partially the quality of service, product diversity and brand equity have significant effect on consumer loyalty. Where the result of analysis on the influence of service quality have a significant effect on consumer loyalty shown  $t$  count (4.102) >  $t$  table (1.984), whereas at product value  $t$  value (3.944) >  $t$  table (1.984) brand value  $t$  arithmetic (3.967) >  $t$  table (1.9842) show significant influence. Thus, fast food restaurant KFC Gajah Mada, Jember must continue to improve the quality of service, the products offered and maintain the company's brand equity. Because this is able to affect consumer loyalty.*

*Key words: Quality of service, product diversity, brand equity, customer loyalty*