

ANALISIS PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN
PADA PT. LION SUPER INDO
(Survei Pada Supermarket Super Indo Seturan Kabupaten Sleman)

FARIS EKA WARDANA
NPM : 141100059
Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta
fariseka.2809@gmail.com

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Keragaman produk, kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan. Perusahaan yang diteliti adalah Superindo Supermarket dengan 150 orang responden yang diambil dari pelanggan Pt Lion Superindo Seturan Kab. Sleman.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Lion Super Indo. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas yaitu Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan sedangkan variabel terikat yaitu Loyalitas Pelanggan. Data yang dikumpulkan menggunakan teknik kuesioner, dengan populasi sebanyak 150 responden. Alat analisis dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda dengan program SPSS for windows versi 16.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Keragaman Produk secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Lion SuperIndo Supermarket Seturan Sleman DIY. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan pada PT. Lion SuperIndo Supermarket Seturan Kab. Sleman. Kepuasan Pelanggan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Lion SuperIndo Supermarket Seturan Kab. Sleman. Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Lion SuperIndo Supermarket Seturan Kab. Sleman.

Kata kunci : Keragaman produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan