**PENGARUH STRATEGI *DIFERENSIASI* PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMELIHARA LOYALITAS PELANGGAN**

**PADA CV. ANEKA SAMBEL GROUP LAMONGAN**

***(Effect Of Product Diference Strategy And Quality Of Service In Maintenance Of Customer Loyalty***

***On Cv. Aneka Sambel Group Lamongan)***

**Ah. Nashoihul Ibad1, Mohammad Yaskun2, Nurus Syafaatillah3**

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Lamongan

Email : [ibadguanteng@gmail.com1](mailto:ibadguanteng@gmail.com1), [m.yaskun1@unisla.ac.id2](mailto:m.yaskun1@unisla.ac.id2), [nurussafaatillah@gmail.com3](mailto:nurussafaatillah@gmail.com3)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Website:** |  | **Abstrak** |
| https:  //jurnalekonomi.unisla.ac.id/  index.php/jekma |  | Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Tenik pengambilan sampel mengunakan rumus *solvin*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 97 responden. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh secara parsial yang ditunjukan berdasadalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh secara parsial yang ditunjukan berdasarkan uji t yang menjelaskan bahwa variabel *Diferensiasi* Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara segnifikan positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Terdapat Variabel *Diferensiasi* Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) yang pengaruh secara simultan yang ditunjukan dengan nilai F hitung > F tabel berpengaruh secara segnifikan positif terhadap loyalitas pelanggan dan diketahui bahwa variabel Kualitas pelayanan adalah variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Kata Kunci:** |  |
| *Diferensiasi* Produk, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan |  |
|  |  |
| **Keywords :**  Keywords: Product Differentiation, Service Quality, Customer Loyalty. |  | ***Abstract*** |
|  | *This research uses quantitative methods. Sampling technique using the Solvin formula. The sample used in this study amounted to 97 respondents. The conclusion in this study is that there is a partial effect which is shown based on this research is that there is a partial effect which is shown based on the t test which explains that the Product Differentiation variable (X1), Service Quality (X2) has a significant positive effect on Customer Loyalty. There are Product Differentiation Variables (X1), Service Quality (X2) which influence simultaneously shown by the calculated F value> F table has a positive significant effect on customer loyalty and it is known that the service quality variable is the most dominant variable affecting customer loyalty.* |
|  |  |
|  |

.

**DAFTAR PUSTAKA**

Doni ratela, Gerry, Rita taroreh 2016*. Analisis strategi diferensiasi kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian di rumah kopi coffee island.* Jurnal EMBA. Vol 4. No 1. 469-471.

Ghozali 1 2016. *Aplikasi analisis multivariate IBM SPSS 23*, penerbit Universitas Diponegoro, Semarang

Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan.* Yogyakarta:CAPS

Kotler, Philip dan Kevin Lane, Koller 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2, edisi 13. Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip And Amstrong, Gary 2016. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta, penerbit Erlangga

Lubis ,Mega Fitri Inda Sari, At Al 2016. *Analisis Pengaruh Brand Equity, Kualitas Pelayanan Dan Word Of Mouth Positif Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Salon Rambut Johny Andrean Matahari Semarang). Jurnal of management.* Vol. 2. No 2.

Maryani, Defi.2017. *Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Toko Buku Zanafa) Metropolitan City Pekanbaru. Jurnal JOP FISIP. Vol 4. No 2.*

Muhklasin, At Al. 2015. *Analysis Of Trust, Commitment, Communication And Complaint Hadling Towards Customer Loyalty Case Study In Pt. Askrindo (Persero).*

Noviatin, Et Al. 2018. *Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmiah Manajemen. Volume VIII; 90-108

Purwanto, Heri. 2017. *Analisis Strategi Penjualan Suku Cadang Dan Pelayanan Jasa Service Motor Bengkel Afan Jaya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Afan Jaya Banjarejo Lamongan.* Skripsi. Lamongan:Program Pasca Sarjana Universitas Islam Lamongan.

Sasongko, Gerry 2014. *Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Service Center Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (studi kasus: nokia care center wilayah Jakarta ).* Jurnal MIX.Vol IV, 270-285.

Sangadji, E. M. dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen.* Andi, Yogyakarta.

Sugioyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif,* dan R&D, penerbit alfabate Bandung

Sumarni, murti dan John Suprihanto, 2014. Pengantar Bisnis. Edisi ke-6. Cetakan pertama. Yogyakarta : Liberty Yogyakarta.

Tusianah, Rachma. 2017. *Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Pt. Bpr Bank Syariah Madinah Lamongan.* Skripsi. Lamongan:Program Pasca Sarjana Universitas Islam Lamongan.

Ubud, Sahnaz dan Suzan Ubud. 2016. *Strategi Kualitas Hubungan Merek, Komitmen, Kecintaan Terhadap Loyalitas Merek Pada Restoran Waralaba*. : Jurnal Ilmiah Manajemen. Volume VI; 333 – 348.

Tjiptono, Fandy 2014. Pemasaran jasa, Andi: Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan Candra Gregorius, 2016. Service Quality & Satisfacion. Andi: Yogyakarta.

Yuda Adi Nugraha, Rizki Zulfikar 2016. *Pengaruh Diferensiasi Produk dan Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen CV. Jatnika Collection .*