

ABSTRAK

Adi Rahastian Utomo, 2017. PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI *FOOD COURT ANGEL PLACE* GEGER KALONG BANDUNG. Pembimbing I Drs. Rd. Dian H. Utama, M,Si dan Pembimbing II Masharyono, A.P, M.M.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh menurunnya konsumen di *Food Court Angel Place* Geger Kalong Bandung. Banyak faktor yang mempengaruhi penjualan suatu produk, salah satunya yaitu diferensiasi produk. Oleh karena itu, *Food Court Angel Place* Geger Kalong Bandung yang sudah melakukan diferensiasi terhadap produknya memerlukan analisis tentang ada tidaknya pengaruh diferensiasi produk terhadap loyalitas konsumen. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh diferensiasi produk di *Food Court Angel Place* Geger Kalong Bandung, untuk mengetahui loyalitas konsumen di *Food Court Angel Place* Geger Kalong Bandung, untuk mengetahui adakah pengaruh diferensiasi produk terhadap loyalitas konsumen di *Food Court Angel Place* Geger Kalong Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif* dan *verifikatif*, yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory survey*. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah berjumlah 7.835 konsumen. Dengan sampel dari besarnya populasi yaitu 160. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari observasi, kuisioener,dan membagikan kuesioner pada 160 konsumen di *Food Court Angel Place* Geger Kalong Bandung. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana, uji asumsi klasik, dengan uji hipotesis di dalamnya. Hasil dari penelitian ini meliputi diferensiasi produk di *Food Court Angel Place* Geger Kalong Bandung yaitu termasuk dalam kategori cukup bervariasi. Pengaruh loyalitas konsumen di *Food Court Angel Place* Geger Kalong Bandung yaitu termasuk dalam kategori cukup loyal. Hasil analisis regresi dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas konsumen di *Food Court Angel Place* Geger Kalong Bandung, sehingga H_0 jelas ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa diferensiasi produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Saran dalam penelitian ini adalah pihak *Food Court Angel Place* Geger Kalong Bandung harus memperbaiki dan meningkatkan fitur produk (*feature*). *Food Court Angel Place* Geger Kalong Banduung harus menambah fasilitas untuk kenyamanan konsumen.

Kata Kunci: Diferensiasi Produk, Loyalitas Pembelian.

ABSTRACT

Adi Rahastian Utomo 2017, DIFFERENTIATION EFFECT ON PRODUCTS CONSUMER LOYALTY IN ANGEL PLACE FOOD COURT GEGER KALONG BANDUNG. Adviser I Drs. Rd. Dian H. Utama,M,Si and Adviser II Masharyono A.P, M.M.

This research was motivated by declining consumer at Angel Place Food Court Geger Kalong Bandung. Many factors affect sales of a product, one that is product differentiation. Therefore, Angel Place Food Court Geger Kalong Bandung who has done the differentiation of its products take a concerted analysis of whether there is any effect of product differentiation on customer loyalty. The purpose of this study to determine the effect of product differentiation in Angel Place Food Court Geger Kalong Bandung, to determine consumer loyalty in Angel Place Food Court Geger Kalong Bandung, to know is there any effect of product differentiation on customer loyalty in Angel Place Food Court Geger Kalong Bandung. The method used in this research is descriptive and verification, conducted through the collection of field data, the method used in this research is explanatory survey. The population in this study was 7835 amounted to consumers. With a sample of the population size is 160. Data collection techniques used in this study consisted of observation, questioner, and distributed questionnaires to 160 customers in the Food Court Angel Place Geger Kalong Bandung. The analysis used is a simple linear regression analysis, the classic assumption test, to test the hypothesis in it. The results of this study include product differentiation in Angel Place Food Court Geger Kalong Bandung is included in the category of quite varied. The influence of consumer loyalty in Angel Place Food Court Geger Kalong Bandung is included in the category of pretty loyal. Regression analysis can be used to predict consumer loyalty in Angel Place Food Court Geger Kalong Bandung, so obviously H_0 rejected and H_a accepted. It can be concluded in this study that the product differentiation effect on consumer loyalty. Suggestions in this research is the Food Court Angel Place Geger Kalong Bandung should improve and enhance product features (feature). Angel Place Food Court Geger Kalong Bandung must add facilities for the convenience of consumers.

Key Words: Product Differentiation, Loyalty Consumers.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT karena Atas Rahmat dan Karunia Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI FOOD COURT ANGEL PLACE GEGER KALONG BANDUNG**

Penyusunan skripsi ini Merupakan Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata Program Studi Manajemen Industri Katering Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia, dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna namun semoga dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam melakukan penyusunan skripsi ini.

Bandung, Januari 2017
Penulis

Rahastian Adi Utomo
1205706

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam penulis persembahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat serta kepada kita seluruh umat-Nya, Aamiin.

Banyak pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materil dalam penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. R Asep Kadarohman, M.Si., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Dr. Agus Mulyana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial.
3. Drs. Rd. Dian H.Utama,M.Si selaku Pembimbing I yang selalu memberikan motivasi dan bimbingan dengan kesabaran serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran ditengah-tengah kesibukannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
4. Masharyono, A.P, M.M selaku Pembimbing II yang selalu memberikan inspirasi dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan selalu meluangkan waktunya tenaga dan pikiran ditengah-tengah kesibukannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
5. Agus Sudono, SE, MM selaku ketua Program Studi Manajemen Industri Katering.
6. Dosen dan Staf Pengajar Program Studi Manajemen Industri Katering yang telah memberikan ilmu kepada penulis.

7. Kedua Orang tua tercinta, Bpk. Ir. Samsul Sulhan dan Ibu Drs. Yumar Sri Rahayu terimakasih atas dukungan secara moril maupun material juga kasih sayang dan doa hingga saat ini. Sehingga skripsi ini penulis persembahkan sebagai bakti pada kedua orang tua. Untuk Kakak Tercinta, Muh Imam Kurniawan dan juga Adik Tercinta Jul Trias Surya Putra, yang telah mendukung penulis.
8. Pihak Food Court Angel Place Geger Kalong Bandung yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman Seperjuangan Mahasiswa Manajemen Industri Katering 2012 yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan tidak bisa disebutkan satu per satu.

Bandung, Januari 2017

Penulis,

Rahastian Adi Utomo

1205706