

## ABSTRAK

Hana Kristiani (0707903), “**Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan” (Survei Pada Ibu-Ibu Pengguna Kecap Bango di Kelurahan Sukabungah)**, dibawah bimbingan Prof. Dr. Agus Rahayu, MP dan Dr. Lili Adi Wibowo, S.Pd., S.Sos., MM.

Adanya persaingan yang tinggi antara industri makanan, terutama pada bidang kecap, yang dihadapkan pada berbagai pilihan yang menyebabkan sulitnya mendapatkan kesetiaan pelanggan (loyalitas pelanggan), sehingga diperlukan beberapa upaya untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan dari konsumen. Solusi utama yang harus dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menggunakan diferensiasi produk dan melakukan inovasi untuk memenuhi keinginan konsumen, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan Kecap Bango.

Penelitian ini bertujuan 1) memperoleh gambaran mengenai diferensiasi produk kecap Bango, 2) memperoleh gambaran mengenai loyalitas pelanggan pada produk kecap Bango dan 3) mengetahui gambaran pengaruh pengaruh diferensiasi produk terhadap loyalitas pelanggan pada produk kecap Bango. Objek dalam penelitian ini adalah ibu-ibu pengguna kecap Bango. Variable bebas dalam penelitian ini adalah diferensiasi produk (X) dan variable terikatnya adalah deskriptif verifikatif, dan metode yang digunakan adalah *exploratory survey* dengan teknik *cluster random sampling*, serta dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik analisis dating yang digunakan adalah *analysis path* dengan alat bantu *software* computer SPSS 17.0. Hasil yang diperoleh 62,60% terhadap loyaitas pelanggan. Hasil penelitian tersebut dalam pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa, diferensiasi produk memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan. Salah satu kendala yaitu kecap merupakan *low involvement product* dengan kata lain dalam pembelian kecap tersebut tidak membutuhkan pemikiran yang panjang karena apabila salah memutuskan merek kecap, itu bukanlah masalah besar, sehingga perusahaan perlu melakukan diferensiasi produk yang menjadikan produk tersebut berbeda dengan produk pesaingnya, agar pelanggan dapat dipuaskan saat menggunakan kecap tersebut dan membeli kecap Bango secara repetitif.

**Kata kunci : Diferensiasi Produk, Loyalitas Pelanggan**

## **ABSTRACT**

Hana Kristiani (0707903), “*The Influence Of Product Differentiation To The Customer Loyalty*” (*A Survey to the women who use Kecap Bango at Kelurahan Sukabungah*), under the guidance of Prof. Dr. Agus Rahayu, M.P dan Dr. Lili Adi Wibowo, S.Pd., S.Sos., MM.

*The existence of high competition among the food industry, especially in the field of soy sauce, who are faced with various options making it difficult to get customers loyalty, so it takes some effort to improve the satisfaction and confidence of consumers. The main solution to be done by the company is by using product differentiation and product innovation, so that customers feel satisfied so as to increase customers' loyalty of kecap Bango.*

*This study aims 1) to obtain an overview of the implementation of product differentiation of kecap Bango, 2) to obtain an overview of customers loyalty by kecap Bango and 3) to product differentiation can effect customers loyalty of kecap Bango. Subject of this study are customers of kecap Bango in Kelurahan Sukabungah. The independent variable in this study is product differentiation (X) and the dependent variable is customers' loyalty (Y). The type of this research is a descriptive verification, and the method used is explanatory survey with cluster random sampling, as well as samples of 100 respondents. The data analysis technique was path analysis with the SPSS 17.0 computer software tool. The result obtained in this study stated that the product differentiation as high as 62,60% has an influence on customers loyalty. The result of these studies in testing the hypothesis can be seen that, product differentiation has a positive influence on customers loyalty. The problem is that soy sauce is a low involvement product so if people buy a wrong product it would not be a big deal for them, so that company have to create a product differentiation to make their products different with the competitors, so customers can feel satisfied and would buy kecap Bango continuously.*

**Keywords:** *Product Differentiation, Customer Loyalty*