

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPUASAN PELANGGAN, KERAGAMAN PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DOMINO'S PIZZA

Husein mizar pratama 1), Zulkifli, S.E., M.M. 2)

1) Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

2) Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan keragaman produk terhadap loyalitas pelanggan Domino's Pizza di Tangerang Selatan. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada rendahnya tingkat loyalitas pelanggan yang terlihat dari hasil pra-survei, serta tingginya persaingan dalam industri makanan cepat saji. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 118 responden yang pernah membeli produk Domino's Pizza. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan keragaman produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Temuan ini menekankan pentingnya strategi peningkatan mutu produk, kepuasan layanan, serta variasi produk dalam mempertahankan loyalitas konsumen. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu pemasaran dan juga manfaat praktis bagi perusahaan dalam menyusun strategi yang berorientasi pada pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Keragaman Produk, Loyalitas Pelanggan, Domino's Pizza