

ABSTRAK

JUMRIANI ANSAR. 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Produk dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Donat Kampar Galesong Kabupaten Takalar*. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Buyung Romadhoni dan Syarthini Indrayani

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, inovasi produk dan promosi terhadap loyalitas pelanggan pada Donat Kampar Galesong kabupaten Takalar. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Sampel yang digunakan berjumlah 94 sampel yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Data dalam sampel menggunakan data primer yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang disebar. metode analisa data yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan alat analisis SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, inovasi produk tidak berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Pada Donat Kampar Galesong Kabupaten Takalar.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Inovasi Produk, Promosi, Loyalitas Pelanggan.*



ABSTRACT

JUMRIANI ANSAR. 2024. *The Influence of Service Quality, Product Innovation and Promotion on Customer Loyalty in Kampar Galesong Donuts, Takalar Regency. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Main supervisor Buyung Romadhoni and Co-Supervisor Syarthini Indrayani*

This research aims to examine the influence of service quality product innovation and promotion on customer loyalty at Donat Kampar Galesong, Takalar district. The type of research used is a quantitative method. The samples used were 94 samples selected using the purposive sampling method. The data in the sample uses primary data obtained using a distributed questionnaire. the data analysis methods used are validity test, reability test, classical assumption test, multiple linear regression test and hypothesis test using the SPSS version 25 analysis tool. The results of the research show that service quality has a postive and significant effect on customer loyalty, product innovation has no significant effect on customer loyalty and promotion has a positive and significant effect on customer loyalty at Kampar Galesong Donuts, Takalar Regency.

Keywords: *Service Quality, Product Innovation, Promotion, Customer Loyalty*

