

## ABSTRAK

### NIHAYATUN NAJIHAH (1320210333) “PENGARUH KUALITAS PRODUK, STRATEGI DIFERENSIASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP CITRA TOKO RABBANI PATI”.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keingintahuan peneliti terhadap pengaruh kualitas produk, strategi diferensiasi dan kualitas layanan terhadap citra toko Rabbani Pati.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1). Pengaruh Kualitas Produk, Strategi Diferensiasi dan Kualitas Layanan secara parsial terhadap Citra Toko Rabbani pati, 2). Pengaruh Kualitas Produk, Strategi Diferensiasi, Dan Kualitas Layanan secara simultan terhadap Citra toko Rabbani Pati.

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan yang disajikan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket, pengamatan/observasi dan wawancara, dan akan dianalisa dengan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui pengaruh Kualitas produk, strategi diferensiasi dan kualitas layanan terhadap Citra toko Rabbani Pati. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 75 orang konsumen toko Rabbani Pati.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1). Secara parsial, kualitas produk dan strategi diferensiasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra toko Rabbani Pati, sedangkan Kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap citra toko Rabbani Pati. 2). Secara simultan, kualitas produk, strategi diferensiasi dan kualitas layanan mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap citra toko Rabbani Pati, hal ini ditunjukkan dengan perbandingan  $f$  hitung dengan  $f$  tabel, diketahui dari uji hipotesis simultan menunjukkan nilai  $f$  hitung sebesar 42,628 sedangkan  $f$  tabel yaitu 2,73 ( $42,628 > 2,73$ ).

**Kata Kunci:** *Kualitas Produk, Strategi Diferensiasi, Kualitas Layanan, Citra.*