

ABSTRAK

Kusumastuti Ayu Fakhri. (1720310027). Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Prespektif Islam Pada Resto Bale Bambu Jepara, skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah, IAIN Kudus, 2021.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, dan Lokasi terhadap loyalitas pelanggan di Resto Bale Bambu Jepara. Hasil penelitian ini dapat memperdalam pengetahuan khususnya di bidang pemasaran khususnya kualitas produk, pelayanan dan lokasi dalam pengambilan keputusan pembelian ulang terhadap suatu produk.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Resto Bale Bambu Jepara dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 konsumen. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner (angket). Teknik analisis yang digunakan dalam pengujian instrument adalah uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis, dan koefisien determinasi dengan menggunakan program SPSS *for windows* 25,0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa simultan kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan F hitung > F table sebesar (22,666>3,09). Secara parsial kualitas produk (1,286<1,660) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan prespektif islam, sedangkan kualitas pelayanan (3,573>1,660) dan lokasi (2,947>1,660) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Presentase pengaruhnya sebesar 64,4%, sedangkan sisanya 35,6% di pengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Produk, Pelayanan, Lokasi, Loyalitas Pelanggan, Prespektif Islam