

## ABSTRAK

**Renata Putri Agnischa. NIM 7132210017 “Pengaruh Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pioneer Ponsel Medan”.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk, harga, promosi dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Pioneer Ponsel Medan. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pembeli pada pioneer ponsel sebanyak 95 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket) yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada sampel (responden) dan mengumpulkannya kembali.

Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Sebelum data di regresikan, terlebih dahulu di uji keterkaitan antar variable, datanya diuji menggunakan uji normalitas data, multikolinieritas, dan heterokedastisitas. Untuk mengetahui kontribusi faktor produk, harga, promosi dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan digunakan rumus koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Dari hasil analisis data diperoleh persamaan regresi berganda yaitu  $Y = 0,113 + 0,181X_1 + 0,216X_2 + 0,257X_3 + 0,275X_4$ . Variable produk mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 2,886 terhadap Loyalitas Pelanggan. dengan tingkat signifikan sebesar 0%. Variable harga mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 2,689 terhadap Loyalitas Pelanggan. dengan tingkat signifikan sebesar 0%. Variable promosi mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 2,855 terhadap Loyalitas Pelanggan. dengan tingkat signifikan sebesar 0%. Variable lokasi mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 3,794 terhadap Loyalitas Pelanggan dengan tingkat signifikan sebesar 0%. Produk, harga, promosi, dan lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 29,475 pada taraf signifikansi 0%.

Maka dapat disimpulkan bahwa produk, harga, promosi dan lokasi berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada pioneer ponsel.

**Kata Kunci : Bauran Pemasaran, Loyalitas Pelanggan**

## ABSTRACT

**Renata Putri Agnischa. NIM 7132210017 "Influence Marketing Mix (Marketing Mix) On Customer Loyalty In Pioneer Mobile Medan".**

*This research is to know the influence of product, price, promotion and location to customer loyalty in Pioneer Mobile Medan. The samples in this study were all buyers on mobile pioneer counted 95 people. Data collection techniques used are questionnaires (questionnaires) that is by spreading the questionnaire to the sample (respondents) and collect it back.*

*Data analysis technique used is multiple linear regression. Before the data in regresikan, first in the test interrelationship between variables, the data tested using the test of data normality, multicollinearity, and heterokedastisitas. To know the contribution of product factors, price, promotion and location to customer loyalty is used formula coefficient of determination ( $R^2$ ).*

*From the results of data analysis obtained multiple regression equation is  $Y = 0.113 + 0.181X_1 + 0.216X_2 + 0.257X_3 + 0.275X_4$ . Variable product affects customer loyalty equal to 2,886 to Customer Loyalty. with a significant level of 0%. Price variables affect customer loyalty of 2.689 to Customer Loyalty. with a significant level of 0%. Promotional variables affect customer loyalty of 2.855 to Customer Loyalty. with a significant level of 0%. Location variables affect customer loyalty of 3.794 to Customer Loyalty with a significant level of 0%. Product, price, promotion, and location simultaneously have positive and significant effect to customer loyalty equal to 29,475 at 0% significance level.*

*So it can be concluded that the product, price, promotion and location have a positive effect on customer loyalty on mobile pioneer.*

**Keywords: Marketing Mix, Customer Loyalty**