ABSTRAK

Teguh Budiyanto, 21205042, "Dampak Strategi Diferensiasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Clothing Linecotd Bandung".Dibawah Bimbingan
Bapak Rizki Zulfikar.,SE, M.Si.

Dalam mengatasi persaingan suatu perusahaan harus mempunyai strategi-strategi dalam mempertahankan Pelanggan, Clothing Linecoltd Bandung adalah suatu perusahaan yang bergerak dalam industri pakaian dan asesoris berjenis sketter.Clothing Linecoltd Bandung menerapkan strategi diferensiasi di perusahaan nya. makadari itu penulis mengambil judul dampak strategi diferensiasi terhadap loyalitas pelanggan clothing linecoltd bandung.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif yaitu metode yang menggambarkan apa yang dilakukan berdasarkan faktor-faktor atau kejadian-kejadian pada objek yang diteliti, untuk kemudian diolah menjdai data-data selanjutnya dilakukan suatu penelitian yang sehingga pada akhirnya dihasilkn suatu kesimpulan, sedangkan verifikatif yaitu metode yang dilakukan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistika koefisien korelasi rank spearman

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa tingkat hubungan antara strategi diferensiasi dengan loyalitas cukup kuat dan searah. Dampak strategi diferensiasi terhadap loyalitas pelanggan diperoleh hasil sebesar 39,81% sedangkan sisanya 60,19% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Strategi Diferensiasi dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Teguh Budiyanto, 21205042, " Impact of Differentiation Strategies to Customer Loyalty at Clothing Linecoltd Bandung" Under tuition of Rizki Zulfikar.,SE, M.Si.

In overcoming the competition of a company must have strategies to maintain customer, Bandung Linecoltd Clothing is a company engaged in the manufacture of clothing and accessories sketter manifold. , Clothing Linecoltd Bandung implement differentiation strategies in his company. hence writer take the title of the Impact of Differentiation Strategies to Customer Loyalty at Clothing Linecoltd Bandung

Research method used is this research is descriptive method and verificative. Descriptive method that is method depicting what conducted pursuant to factors or event at accurate object, to later processed to become the data is hereinafter conducted by an research which so that is in the end yielded an conclusion, while method verificative that is method conducted to test the hypothesis by using statisctical calculation of correlation of rank spearman.

Based on the results of this research is that the level of the relationship between differentiation strategy with a strong loyalty and unidirectional. impect of differentiation strategy on customer loyalty result of 39.81% while the remaining 60.19% influenced by other factors.

Keywords: Differentiation Strategy and Customer Loyalty