

The Effect of 7P's Marketing Mix on Customer Loyalty

At Hesya Kitchen

By: Atika Mai Hesya

Abstract

This research is a quantitative research which has the aim to determine the effect of product, price, promotion, place, people, physical evidence and process on customer loyalty in Hesya Kitchen. In this study using Hesya Kitchen's customers as the research population and the sample used was 144 respondents. The data collection technique used is using a questionnaire using google form as a medium to obtain research data from respondents. The analytical tool used is SPSS 20. The research model uses validity and reliability tests and hypothesis tests using T-test and F-test. The results of this study are product, price, promotion, place, people, physical evidence and process have a significant effect on loyalty customer.

Keyword: Marketing Mix 7P, Customer Loyalty

Pengaruh Bauran Pemasaran 7P Terhadap Loyalitas Pelanggan

Pada UMKM Hesya Kitchen

Oleh: Atika Mai Hesya

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh bauran pemasaran 7p yaitu produk, harga, promosi, tempat, orang, bukti fisik dan proses terhadap loyalitas pelanggan di Hesya Kitchen. Dalam penelitian ini menggunakan pelanggan Hesya Kitchen sebagai populasi penelitian dan sampel yang digunakan adalah 144 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner dengan menggunakan google form sebagai media untuk memperoleh data penelitian dari responden. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS 20. Model penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas serta uji hipotesis menggunakan uji-T dan uji-F. Hasil penelitian ini adalah produk, harga, promosi, tempat, orang, bukti fisik dan proses berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Bauran Pemasaran 7P, Loyalitas Pelanggan