

ABSTRAK

Ken Nissa Ajeng Nastiti (2020), NPM : 16418936, Judul Penelitian ini adalah “**PENGARUH VARIASI PRODUK DAN CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN** (Study Kasus pada Counter Surabaya Cell cabang Nganjuk)”. Dibawah bimbingan bapak **Drs. Sudjiono, M.M.** sebagai Dosen pembimbing skripsi I dan bapak **Afif Nur Rahmadi, S.E., M.M.** sebagai Dosen pembimbing skripsi II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) pengaruh variasi produk terhadap loyalitas konsumen pada counter Surabaya Cell cabang Nganjuk. (2) pengaruh *customer experience* terhadap loyalitas konsumen pada counter Surabaya Cell cabang Nganjuk. (3) pengaruh variasi produk dan *customer experience* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas konsumen pada counter Surabaya Cell cabang Nganjuk.

Metodologi penelitian disini diantaranya meliputi populasi yaitu konsumen yang membeli atau datang secara langsung di counter Surabaya Cell cabang Nganjuk, selain itu sampel penelitian sebanyak 96 responden, dan metode pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling*. Analisis data di penelitian ini menggunakan Uji Instrumen Penelitian yang didalamnya meliputi Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, selain itu menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis yang didalamnya meliputi Uji t, Uji f, dan yang terakhir menggunakan Koefisien Determinasi (R²).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) tidak ada pengaruh yang signifikan antara Variabel variasi produk terhadap loyalitas konsumen diterima. (2) terdapat pengaruh yang signifikan antara *customer experience* terhadap loyalitas konsumen ditolak. (3) terdapat pengaruh antara variasi produk dan *customer experience* secara simultan terhadap loyalitas konsumen diterima.

Kata Kunci : Variasi Produk, *Customer Experience*, Loyalitas Konsumen