

ABSTRAK

Ana Faridatun Ni'mah (NIM. 1520310002). **“Pengaruh Diferensiasi Produk dan Diferensiasi Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada toko hijab Novieshima Jepara”**. Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Progam Studi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus, 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh diferensiasi produk dan diferensiasi layanan terhadap loyalitas pelanggan Novieshima Jepara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan jenis penelitian lapangan. Objek penelitian adalah pelanggan atau konsumen Novieshima Jepara dengan mengambil 73 sampel yang mewakili populasi. Teknik sampling yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan teknik incidental sampling. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji regresi untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa diferensiasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan diferensiasi layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Diferensiasi Produk, Diferensiasi Layanan, Loyalitas Pelanggan