

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis mengenai pengaruh harga kompetitif, Personal selling dan merchandising terhadap loyalitas pelanggan objek penelitian ini adalah CV. Bintang Helm di Cirebon. Permasalahan penelitian merujuk pada fenomena bisnis yang dialami Bintang Helm. Oleh karenanya permasalahan penelitian adalah sebagai berikut: Bagaimana meningkatkan loyalitas pelanggan. Sebuah permodelan telah dibangun dan tiga hipotesis penelitian telah dirumuskan

Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui metode *purposive* dengan 100 responden yang telah menjadi pelanggan Bintang Helm Metode analisis menggunakan program SPSS. Analisis ini meliputi: uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, serta koefisien determinasi (R²).

Adapun hasil yang didapatkan dalam penelitian ini adalah variabel harga kompetitif berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen. Variabel personal selling berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen. Variable merchandising berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Dari uji regresi diperoleh hasil: $Y = 0.36X_1 - 0.90X_2 + 0,800X_3$ Hasil nilai F nilai signifikansi sebesar 0,000 maka model regresi ini layak untuk digunakan mengukur loyalitas konsumen. Sebesar 55.5% variabel dependen dapat dijelaskan oleh tiga variabel independend.

Kata kunci: Loyalitas konsumen, harga kompetitif, personal selling, merchandising, helm.