

ABSTRAK

Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan perlu lebih dari sekedar menawarkan produk yang berkualitas untuk mempertahankan pelanggan. Loyalitas pelanggan menjadi aset yang penting dalam menjaga keberlangsungan usaha, terutama di sektor distribusi barang konsumsi (FMCG). Beberapa faktor yang diduga berperan dalam membentuk loyalitas adalah kepercayaan pelanggan, keragaman produk, dan *customer experience*. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap loyalitas pelanggan di PT Artaboga Cemerlang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 99 responden, dan data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepercayaan pelanggan, keragaman produk, dan *customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepercayaan pelanggan, semakin beragam produk yang ditawarkan, serta semakin baik pengalaman yang dirasakan pelanggan, maka semakin besar pula kemungkinan pelanggan untuk tetap setia. Oleh karena itu, PT Artaboga Cemerlang perlu terus memperkuat ketiga aspek tersebut guna meningkatkan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.

Kata kunci : kepercayaan pelanggan, keragaman produk, *customer experience*, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

In an increasingly competitive business environment, companies must go beyond offering quality products to retain customers. Customer loyalty is a vital asset in maintaining business sustainability, especially in the fast-moving consumer goods (FMCG) distribution sector. Several factors suspected to influence loyalty include customer trust, product diversity, and customer experience. Based on this urgency, this study aims to analyze the influence of those three factors on customer loyalty at PT Artaboga Cemerlang. A quantitative approach was applied by distributing questionnaires to 99 respondents, and the data were analyzed using multiple linear regression. The results show that customer trust, product diversity, and customer experience all have a positive and significant effect on customer loyalty. These findings indicate that the higher the customer's trust, the more diverse the products, and the better the customer experience, the more likely customers are to remain loyal. Therefore, PT Artaboga Cemerlang should continue strengthening these three aspects to sustainably enhance customer loyalty.

Keywords : customer trust, product diversity , customer experience, customer loyalty