

ABSTRAK

Riezal Fachman, NIM. 3402200400. “Pengaruh *Free Shipping* Dan *Event Marketing* Terhadap *Customer Loyalty* (Suatu Studi Pada Pelanggan Panada Coffee Kecamatan Kawali)”. Dibawah bimbingan bapak Nana Darna, S.E., M.M. (Pembimbing I) dan ibu Wiwin Setianingsih, S.E., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh *Free Shipping* Dan *Event Marketing* Terhadap *Customer Loyalty* pada Panada Coffee. Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1]. Bagaimana pengaruh *free shipping* terhadap *customer loyalty* pada pelanggan Panada Coffee Kecamatan Kawali?; 2]. Bagaimana pengaruh *event marketing* terhadap *customer loyalty* pada pelanggan Panada Coffee? 3]. Bagaimana pengaruh *free shipping* dan *event marketing* terhadap *customer loyalty* pada pelanggan Panada Coffee Kecamatan Kawali? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis 1]. Pengaruh *Free Shipping* terhadap *Customer Loyalty* pada pelanggan Panada Coffee Kecamatan Kawali; 2]. Pengaruh *Event Marketing* terhadap *Customer Loyalty* pada pelanggan Panada Coffee Kecamatan Kawali; 3]. Pengaruh *Free Shipping* dan *Event Marketing* terhadap *Customer Loyalty* pada pelanggan Panada Coffee Kecamatan Kawali. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh yaitu Analisis Koefisien Korelasi Sederhana dan Berganda, Uji Koefisien Determinasi, Analisis regresi sederhana dan linear berganda, dan Uji Signifikansi (Uji T dan Uji F). Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa *Free Shipping* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* pada pelanggan Panada Coffee Kecamatan Kawali dengan besarnya pengaruh 40,2% dan sisanya 59,8% dipengaruhi oleh faktor lain. *Event Marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* pada pelanggan Panada Coffee Kecamatan Kawali dengan besarnya pengaruh 61,5% dan sisanya 38,5% dipengaruhi oleh faktor lain. *Free Shipping* dan *Event marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* pada pelanggan Panada Coffee Kecamatan Kawali dengan besarnya pengaruh 61,8% dan sisanya 38,2% dipengaruhi oleh faktor lain. Diharapkan perusahaan dapat mempertahankan dan lebih sering lagi melakukan program *Free Shipping* dan *Event Marketing*, sehingga dapat menghasilkan tingkat *Customer Loyalty* yang lebih tinggi.

Kata kunci : Free Shipping, Event Marketing dan Customer Loyalty.