

## ABSTRAK

Di tengah terjangan dunia teknologi yang berkembang setiap harinya dengan sangat cepat khususnya dalam dunia pemasaran, membuat dampak yang sangat besar bagi persaingan bisnis untuk mendapatkan konsumen. Persaingan bisnis yang semakin ketat, kemampuan sebuah perusahaan untuk mempertahankan pelanggan setia menjadi kunci keberhasilan. CV. Yudha Mandiri, yang beroperasi di Yogyakarta dalam bidang distribusi barang import baik plastik dan stainless, menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan pangsa pasarnya. Tujuan penelitian ini untuk memahami sejauh mana *personal selling* dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan di CV. Yudha Mandiri, tetapi juga untuk memberikan rekomendasi praktis yang dapat diterapkan oleh perusahaan untuk meningkatkan efektivitas strategi personal selling mereka, sehingga dapat mempertahankan dan memperluas pelanggan yang loyal. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif didasarkan pada metodologi survei, terutama pengamatan kritis dan penyelidikan, untuk mengumpulkan data yang akurat tentang masalah tertentu dalam kelompok masyarakat atau wilayah tertentu.

Hasil penelitian ini terdapat pengaruh *personal selling* terhadap loyalitas pelanggan di CV. Yudha Mandiri Yogyakarta dengan nilai *r square* sebesar 0,237 atau sebesar 23.7%. *Personal selling* bisa meningkatkan loyalitas pelanggan secara signifikan karena interaksi langsung yang *personal* dan bisa memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik.

**Kata Kunci: Pengaruh, Personal Selling, Loyalitas Pelanggan.**

## ABSTRACT

In the midst of the world of technology which is developing very quickly every day, especially in the world of marketing, it has a huge impact on business competition to get consumers. Business competition is increasingly fierce, a company ability to retain loyal customers is the key to success.

CV. Yudha Mandiri Yogyakarta in the distribution of imported plastic and stainless goods, faces big challenges in maintaining its market share. The aim of this research is to understand the extent to which personal selling can influence customer loyalty at CV. Yudha Mandiri but also to provide practical recommendations that can be implemented by companies to increase the effectiveness of their personal selling strategies, so that they can maintain and expand loyal customers. This type of research uses quantitative descriptive research based on survey methodology, especially critical observation and inquiry, to collect accurate data about certain problems in certain community groups or regions.

The results of this research show the influence of personal selling on customer loyalty in CV. Yudha Mandiri Yogyakarta with an  $r$  square value of 0.237 or 23.7%. Personal selling can significantly increase customer loyalty because of personalized direct interaction and can better meet customer needs.

**Keywords: Influence, Personal Selling, Customer Loyalty**