

PERSETUJUAN PEMBIMBING
PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI TOKO SYAFA SALSABILA TABONGO

SKRIPSI


Oleh


MERYAWATI KADJR
931417052

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I

Pembimbing II


Tineke Wolok, S.T, M.M
NIP. 197305232006042002


Dr. Umin Kango, S.Pd, M.Si
NIP. 197910122005012001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen


Dr. Rizan Machmud, S.Kom, M.Si
NIP. 198307162009121006

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI TOKO SYAFA SALSABILA TABONGO

SKRIPSI

Oleh

MERYAWATI KADIR

931417052

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Selasa, 4 Januari 2022

Waktu : 10.00 WITA

Penguji:

1. Dr. Rizan Machmud, S.Kom, M.Si
NIP. 198307162009121006 1.....
2. Dr. Andi Yusniar Mendo, SE, MM
NIP. 198301042005012002 2.....
3. Tineke Wolok, S.T, M.M
NIP. 197305232006042002 3.....
4. Dr. Umin Kango, S.Pd, M.Si
NIP. 197910122005012001 4.....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Gorontalo



Dr. Muhammad Amir Arham, M.E
NIP. 197207252006041002

ABSTRAK

Meryawati Kadir. NIM. 931417052. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Toko Syafa Salsabila Tabongo. Skripsi, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan dari Ibu Tineke Wolok, S.T, M.M dan Dr. Umin Kango, S.Pd, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Toko Syafa Salsabila Tabongo. Sampel dalam penelitian ini adalah 96 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian di Toko Syafa Salsabila Tabongo, laki-laki maupun perempuan. data dalam penelitian ini merupakan data primer, analisis data dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Produk mempunyai pengaruh signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Kemudian nilai R square adalah sebesar 0,596. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 59,6% variable Loyalitas Pelanggan di Toko Syafa Salsabila Tabongo dapat dijelaskan oleh Kualitas produk, sedangkan sisanya 40,4 % dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci :Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Meryawati Kadir. Student ID Number 931417052. The Impact of Product Quality on Customer Loyalty at Syafa Salsabila Tabongo Store. Undergraduate Thesis. Bachelor's Degree Program in Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Tineke Wolok, S.T., M.M. and the co-supervisor is Dr. Umin Kango, S.Pd., M.Si.

This current research aims at finding out the impact of product quality on customer loyalty at Syafa Salsabila Tabongo Store. The research samples are 96 people where they are consumers who have purchased products at Syafa Salsabila Tabongo Store, whether men or women. The data used in this research are primary data, whereas the data analysis employs a simple regression analysis technique.

The finding of this research signifies that, partially, the product quality impacts the customer loyalty significantly where the value R Square is 0.596. The value indicates that 59.6% of customer loyalty variable at Syafa Salsabila Tabongo Store can be elucidated by product quality where the rest 40.4% is elucidated by other variables that are not studied in this research.

Keywords: Product Quality, Customer Loyalty

