# PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN VARIABEL MODERASI FAKTOR SOSIAL PADA BODY LOTION HERBORIST DI RANTAUPRAPAT

**TUGAS AKHIR**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu


**OLEH:**
**SEPTI ANANDA RITONGA**
**2101100146**


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**
**UNIVERSITAS LABUHANBATU**
**RANTAUPRAPAT**
**2025**

# LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

| | | |
|---|---|---|
| NAMA | : | SEPTI ANANDA RITONGA |
| NPM | : | 2101100146 |
| PROGRAM STUDI | : | S-1 MANAJEMEN |
| JUDUL TUGAS AKHIR | : | PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN VARIABEL MODERASI FAKTOR SOSIAL PADA BODY LOTION HERBORIST DI RANTAUPRAPAT |

Rantauprapat, Juni 2025

DISETUJUIN:

| PEMBIMBING UTAMA | PEMBIMBING PENDAMPING |
|---|---|
| Dr. Zulkarnai Nasution, SE, M.Si | Raja Saul Marto Hendry, SE, M.M |
| NIDN.0116087401 | NIDN.010836507 |

MENYETUJUIN:

| DEKAN | KAPRODI MANAJEMEN |
|---|---|
| Pristiyono, SE, M. Si | Yuniplan Zebua, SE, M.Si |
| NIDN.0116118301 | NIDN.0117067201 |

# LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL TUGAS AKHIR

| | | |
|---|---|---|
| NAMA | : | SEPTI ANANDA RITONGA |
| NPM | : | 2101100146 |
| PROGRAM STUDI | : | S-1 MANAJEMEN |
| JUDUL TUGAS AKHIR | : | PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN VARIABEL MODERASI FAKTOR SOSIAL PADA BODY LOTION HERBORIST DI RANTAUPRAPAT |

Dengan ini penulis menyatakan bahwa TUGAS AKHIR ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan TUGAS AKHIR ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian TUGAS AKHIR ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, 17 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan

SEPTI ANANDA RITONGA
NPM.2101100146

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena Kasih dan Rahmad-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan TUGAS AKHIR, yang penulis berjudul: **"PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN VARIABEL MODERASI FAKTOR SOSIAL PADA BODY LOTION HERBORIST DI RANTAUPRAPAT"**. Adapun tujuan penyusunan TUGAS AKHIR ini adalah untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

Pada kesmpatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua yang telah benyak memberi dukungan baik materi maupun spiritual sehingga penulis dapat lebih semangat dalam menyelesaikan TUGAS AKHIR ini. Semua pihak yang memberikan bantuan berupa bimbingan maupun moral maupun material, yang terutama yang terhormat:

1. Bapak Assoc. Prof. Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si, Ph.D Selaku Rektor Universitas Labuhanbatu
2. Bapak Pristiyono, SE, M. Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Muhammad Irwansyah Hasibuan, SE, M. Si, Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
4. Bapak Yuniman Zebua, SE, M.Si, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
5. Bapak Dr. Zulkarnai Nasution, SE, M.Si, Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah menyediakan waktu, pengarahan, bimbingan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Bapak Raja Saul Marto Hendry, SE, M.M, Selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah menyediakan waktu, pengarahan, bimbingan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Seluruh Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

8. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
9. Dua orang yang sangat penting dalam hidup saya Cinta pertama dan panutan saya Ayahanda KALIAMAN RITONGA dan Pintu Surga saya Ibunda JUWITA SANTIA, atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, dan dukungan moral maupun material yang tiada henti. Tanpa restu dan doa dari Ayah dan Mama, saya tidak akan mampu melewati proses panjang ini. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan, semangat dan yang slalu meyakinkan bahwah saya bisa.
10. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada adik-adik saya tercinta, CINDY GRACELLA RITONGA, KICHA ALDILA RITONGA, M. IQBAL RAMADHAN RITONGA, yang selalu memberikan semangat, keceriaan, dan doa di tengah perjuangan saya menyelesaikan artikel ini. Kehadiran kalian menjadi motivasi tersendiri bagi saya untuk terus berjuang dan tidak menyerah.
11. Kepada diri saya sendiri SEPTI ANANDA RITONGA. Terima kasih Sudah kuat untuk sejauh ini, padahal nggak sedikit momen pengen nyerah, pengen nangis, atau bahkan pengen ngilang dari dunia per-tugas akhir ini. Tapi ternyata, bisa juga nyampe di titik ini. Terima kasih sudah terus jalan, meskipun kadang ngerasa clueless, burnout, atau stuck berhari-hari di satu bab. Terima kasih nggak terlalu keras sama diri sendiri pas lagi capek banget. Ini nggak sempurna, tapi prosesnya nggak gampang dan aku bangga bisa lewatin semua ini. Terima kasih ya, udah bertahan, udah sabar, dan udah nyelesain apa yang dulu pernah cuma jadi wacana. Good job, diri sendiri. You did it.
12. Seluruh teman-teman satu angkatan prodi manajemen yang memberikan motivasi untuk dapat menyelesaikan TUGAS AKHIR.

Akhir kata penulis berharap semoga TUGAS AKHIR dapat bermanfaat bagi para pembaca dan kita semua, sebagai bahan referensi dan menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya di bidang studi manajemen.

**Rantauprapat, 17 Juni 2025**

**Penulis**

**SEPTI ANANDA RITONGA**