

PROPOSAL SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR KELENGKAPAN PRODUK, KUALITAS PRODUK,
CITRA PRODUK, DAN TEMPAT TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA J.CO SUZUYA MALL**

RANTAU PRAPAT

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Labuhanbatu



OLEH :

FENI PARIDA DAMANIK

2101100067

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : FENI PARIDA DAMANIK
NPM : 2101100067
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS FAKTOR KELENGKAPAN
PRODUK, KUALITAS PRODUK, CITRA
PRODUK, DAN TEMPAT TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA J.CO
SUZUYA MALL RANTAUPRAPAT

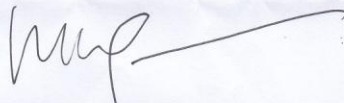
RANTAUPRAPAT,

2025

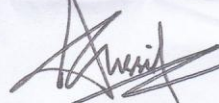
DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA

PEMBIMBING PENDAMPING



M. IRWANSYAH HASIBUAN, SE, M.Si
NIDN. 0106017901



ANGGIE YOLANDA, SE, M.A
NIDN. 0131079701

MENYETUJUI:

DEKAN

KAPRODI MANAJEMEN



PRISTYONO, SE, M.Si
NIDN. 0116118301



YUNIMAN ZEBUA, SE, M.Si
NIDN. 0117067201

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

NAMA :
NPM : 2101100067
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KELENGKAPAN PRODUK,
KUALITAS PRODUK, CITRA PRODUK, DAN
TEMPAT TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA J.CO SUZUYA MALL
RANTAUPRAPAT

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi 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,

2025

Yang Membuat Pernyataan



Feni Parida Damanik
NPM. 2101100067

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR KELENGKAPAN PRODUK, KUALITAS PRODUK, CITRA PRODUK, DAN TEMPAT TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA J.CO SUZUYA MALL RANTAUPRAPAT

Oleh

Feni Parida Damanik

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kelengkapan produk, kualitas produk, citra produk, dan tempat terhadap loyalitas konsumen pada J.CO Suzuya Mall Rantauprapat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 40 responden yang merupakan konsumen J.CO. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data, serta analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh simultan dan parsial masing-masing variabel independen terhadap loyalitas konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kelengkapan produk, kualitas produk, citra produk, dan tempat berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pada aspek produk dan pengalaman konsumen di J.CO dapat meningkatkan tingkat loyalitas konsumen secara signifikan.

Kata kunci: Kelengkapan Produk, Kualitas Produk, Citra Produk, Tempat, Loyalitas Konsumen J.CO.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur hanya bagi Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia-Nya yang besar sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi, yang penulis beri judul: “Analisis Faktor Kelengkapan Produk, Kualitas Produk, Citra Produk, dan Tempat Terhadap Loyalitas Konsumen Pada J.CO Suzuya Mall Rantauprapat”. Adapun penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada kedua orangtua tercinta penulis yakni Alm. Dearman Damanik dan Almh. Romasnauli Saragih yang telah bekerja keras untuk mengantarkan penulis pada posisi ini. Meskipun mereka tidak lagi menemani masa-masa tersulit penulis tetapi penulis percaya jiwa mereka selalu menyertai setiap perjalanan penulis. Penulis juga percaya jika disana kedua orangtua penulis bangga pada pencapaian penulis saat ini. Teruntuk kedua orangtua penulis yang tercinta terimakasih atas kebaikan dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis meskipun penulis belum sempat membalas semuanya. Penulis juga berterimakasih kepada Bapak Irwansyah Hasibuan, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Anggie Yolanda Ritonga, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang memberikan bimbingan dengan ketelitian dari awal hingga akhir proses penyusunan skripsi ini, serta pihak-pihak yang memberikan dukungan kepada penulis diantaranya yang terhormat:

1. Bapak Ade Parlaungan Nasution, S.E, M.Si, selaku Rektor Universitas Labuhanbatu.
2. Bapak Pristiyono, S.E, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Yunimen Zebua, S.E., M.Si selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

4. Ibu Nur'ainun Gulo, S.Pd, M.Pd, selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan waktu menguji penelitian serta memberikan saran dan masukan sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
5. Keluarga penulis yaitu kakak-kakak dan adik penulis tersayang yang telah memberikan dukungan, kasih sayang, dorongan semangat, serta motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Rekan-rekan seperjuangan serta sahabat penulis Hanna Simamora, Agust Hutasoit, Muhammad Sadin, dan Sella Azmi yang telah memberikan semangat, nasehat, hiburan dan selalu ada disaat penulis butuh bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
8. Kepada sumber segala kasih dan karunia, sumber kekuatan, sumber pengetahuan, dan sumber sukacita selama proses penyusunan skripsi ini ialah Tuhan Yesus yang selalu menyertai penulis dalam berbagai hal dan memberikan semuanya indah pada waktu-Nya.
9. Dan terakhir terimakasih untuk penulis sendiri, karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah disaat masa tersulit proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih karena telah mampu bertumbuh menjadi lebih kuat lagi.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya selalu. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat, baik penulis maupun pembaca.

Amin....

Rantauprapat, 14 mei 2025
Penulis



Feni Parida Damanik

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan dan Perumusan Masalah	7
1. Batasan Masalah.....	7
2. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Uraian Teoritis	13
1. Pengertian Kelengkapan Produk.....	13
2. Pengertian Kualitas Produk.....	17
3. Pengertian Citra Produk	20
4. Pengertian Tempat (<i>Place</i>).....	23
5. Pengertian Loyalitas Konsumen	25
C. Kerangka Konseptual	27
D. Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Lokasi dan Waktu Penelitan.....	30
1. Lokasi.....	30

2. Waktu Penelitian	30
B. Populasi dan Sampel Penelitian	30
1. Populasi	30
2. Sampel Penelitian.....	31
C. Definisi Operasional Variabel	31
D. Jenis dan Sumber Data	35
1. Jenis Penelitian.....	35
2. Sumber Data.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Uji Instrumen Penelitian	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Realibilitas.....	37
G. Metode Analisis Data	37
1. Uji Asumsi Klasik	37
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
3. Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian	41
1. Profil Perusahaan	41
2. Analisis Deskriptif Identitas Responden Penelitian.....	43
3. Hasil Uji Instrumen Data	50
4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	52
5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	56
6. Hasil Uji Hipotesis	57
B. Pembahasan.....	60
1. Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen.....	60
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen	61
3. Pengaruh Citra Produk Terhadap Loyalitas Konsumen.....	61
4. Pengaruh Tempat Terhadap Loyalitas Konsumen	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
A. Kesimpulan	64

B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
DAFTAR LAMPIRAN	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	28
Gambar 4.1	Histogram Pada Uji Normalitas.....	53
Gambar 4.2	Grafik Heteroskedastisitas.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.2	Skor Kuesioner.....	36
Tabel 4.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kelengkapan Produk.....	44
Tabel 4.4	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Produk	46
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Citra Produk.....	47
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tempat	48
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Loyalitas Konsumen	49
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian	52
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.12	Hasil Uji Parsial (Uji t)	57
Tabel 4.13	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	59
Tabel 4.14	Koefisien Determinasi.....	60