

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSAINGAN DAN
MINAT BELI KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA TOKO 35 AEK BATU**

SKRIPSI

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



OLEH

ERLINA HARAHAHAP
19.012.00.094

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2023**

LEMBAR PENGESAHAN/PERSETUJUAN SKRIPSI


NAMA : ERLINA HARAHAHAP
NPM : 19.012.00.094
PROGRAM STUDI : S1-MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PERSAINGAN DAN MINAT BELI
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA TOKO 35 AEK BATU

Disetujui

PEMBIMBING I


Pristivono, SE, M.Si
NIDN : 0116118301

PEMBIMBING II


Dr. Aziddin Harahap, SE, M.Pd
NIDN : 0125088701

Menyetujui :

DEKAN



Pristivono, SE, M.Si
NIDN : 0116118301

KAPRODI MANAJEMEN


Abd. Halim, SE, M.Si
NIDN : 0126128901

PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan dibawah ini :

NAMA : ERLINA HARAHAAP
NPM : 19.012.00.094
PROGRAM STUDI : S1-MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PERSAINGAN DAN MINAT BELI
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA TOKO 35 AEK BATU

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 dikemudian 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, Mei 2023



ERLINA HARAHAAP

ABSTRAK

ERLINA HARAHAHAP. NPM. 19.012.00.094. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSAINGAN DAN MINAT BELI KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO 35 AEK BATU, 2023. Skripsi.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSAINGAN DAN MINAT BELI KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO 35 AEK BATU. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan disebar kepada 100 sampel penelitian yaitu konsumen SERBA 35 AEK BATU. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan Smar pls.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, Hasil analisis menunjukkan bahwa persaingan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, Hasil analisis menunjukkan bahwa minat beli konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, persaingan, minat beli dan loyalitas

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas segala kemudahan yang Allah SWT berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini merupakan syarat-syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi S1 Manajemen pada Universitas Labuhanbatu.

Skripsi yang penulis susun memiliki judul yaitu “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSAINGAN DAN MINAT BELI KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO 35 AEK BATU**”

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak luput dari bantuan dan bimbingan serta dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan Terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan, yaitu :

1. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE, M.SI, Ph.D, Selaku Rektor Universitas
2. Bapak Pristiyono, SE, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Abd. Halim, SE, M.Si Selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
4. Bapak Pristiyono, SE, M.Si, selaku pembimbing I yang sudah banyak membimbing dan memberikan arahan kepada penulis selama proses penyusunan

5. Bapak Dr.Aziddin Harahap, SH, M.Pd, selaku Pembimbing II yang telah membimbing dengan sabar selama penyusunan skripsi ini.
6. Kepada seluruh dosen fakultas ekonomi dan bisnis universitas labuhanbatu.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa dan semangat kepada saya untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi.
8. Kepada seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan kita semua, sebagai bahan referensi dan menambah wawasan ilmu pengetahuan Khususnya dibidang studi Manajemen.

Rantauprapat, Mei 2023

Peneliti,



Erlina harahap

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan dan Perumusan Masalah	4
1. Batasan Masalah.....	4
2. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II. LANDASAN TEORI.....	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Uraian Teori	9
C. Kerangka Konseptual	20
D. Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III. METODE PENELITIAN	22
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
1. Lokasi Penelitian	22
2. Waktu Penelitian	22
B. Populasi dan Sampel Penelitian	23
1. Populasi	23
2. Sampel	23
C. Definisi Operasional Variabel.....	23
D. Jenis dan Sumber Data	25
E. Teknik Pengumpulan Data.....	25
F. Uji Instrumen Penelitian.....	36
G. Metode Analisis Data	39
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Penelitian	46
1. Gambaran Perusahaan (Visi, Misi, Struktur Organisasi, Job Deskripsi).....	46
2. Hasil Deskriptif Responden.....	52
3. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian.....	53
4. Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas)	60

5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (Uji t, Uji f dan Koefisien Determinan)	65
B. Pembahasan	70
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN KUESIONER.....	32

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 3.1	Jadwal Kegiatan	22
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	24

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
	Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	20

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	56