

**ANALISIS KEPUASAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI TOKO DUPA LOTUS DI PANTAI LABU**

TESIS

*Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat untuk Memperoleh Gelar Magister Sains
pada Program Studi Ilmu Manajemen Program Magister*



Oleh:
HENDRI
NPM : 2311100011

KONSENTRASI: MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS LABUHANBATU
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Hendri
NPM : 2311100011
Judul : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI TOKO
DUPA LOTUS DI PANTAI LABU
Program Studi : Ilmu Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Rantauprapat, Mei 2025

Tesis ini disetujui oleh:

Pembimbing I



Assoc. Prof. Dr. Ade Parlaungan Nasution, S.E., M.Si., Ph.D.
NIDN. 1006086801

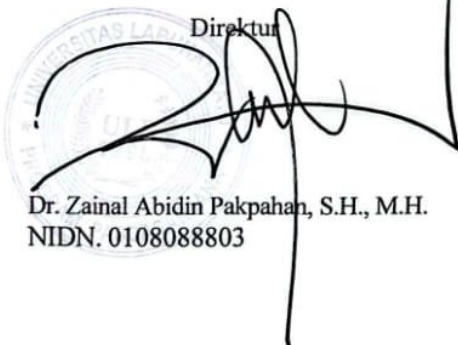
Pembimbing II



Dr. Zulkifli Musannip Efendi Siregar, S.Kom., M.M
NIDN. 0120018503

Mengetahui:

Direktur



Dr. Zainal Abidin Pakpahan, S.H., M.H.
NIDN. 0108088803

Ketua Program Studi



Dr. Nurintan Asyiah Siregar, S.E., M.Si.
NIDN. 0128098302

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Hendri
NPM : 2311100011
Judul : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI TOKO
DUPA LOTUS DI PANTAI LABU
Program Studi : Ilmu Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

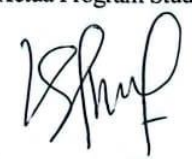
Tesis ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji dan dinyatakan lulus dalam ujian
tesis dan berhak menyandang gelar Magister Sains (M.Si)
pada tanggal Mei 2025

PENGUJI

1. Assoc. Prof. Dr. Ade Parlaungan Nasution, S.E., M.Si., Ph.D..	Ketua Penguji	1	
2. Dr. Zulkifli Musannip Efendi Siregar, S.Kom., M.M.	Ketua Penguji	2	
3. Dr. Hayanuddin Safri, S.E., M.Si	Anggota Penguji	3	
4. Dr. Nurintan Asyiah Siregar, S.E., M.Si.	Anggota Penguji	4	

Direktur

Mengetahui
Dr. Zainal Abidin Pakpahan, S.H., M.H.
NIDN. 0108088803

Ketua Program Studi

Dr. Nurintan Asyiah Siregar, S.E., M.Si.
NIDN. 0128098302

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hendri
NPM : 2311100011
Tempat/ Tanggal Lahir : Medan, 02 Mei 2000
Program Studi : Ilmu Manajemen Program Magister
Alamat : Jl. Delitua Gg. Gedek No. G6
No.Hp : 0878-7958-8378
Judul Tesis : Analisis Kepuasan Konsumen dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Dupa Lotus di Pantailabu

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa:

1. Tesis saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik, baik di Universitas Labuhanbatu atau di Perguruan Tinggi lain.
2. Tesis saya ini adalah murni gagasan, rumusan, penelitian dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan dari pembimbing.
3. Dalam tesis saya ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan cara menyebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Apabila salah satu poin di atas saya langgar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena tesis saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan peraturan, undang-undang dan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dalam keadaan sadar dan agar dapat dipergunakan seperlunya.

Rantauprapat,
Yang Menyatakan



Hendri

ABSTRACT

Hendri, Analysis of Customer Satisfaction and Product Quality on Customer Loyalty at Toko Dupa Lotus in Pantailabu, Thesis 2025

This study aims to analyze the influence of customer satisfaction and product quality on customer loyalty at Toko Dupa Lotus. In the era of globalization and increasingly intense business competition, it is essential for companies to understand and meet consumer expectations to retain existing customers and attract new ones. The research method used is quantitative, with data collection through questionnaires distributed to 97 respondents. The analysis results indicate that customer satisfaction has a significant impact on customer loyalty with a significance value of 0,026, while product quality significantly influences customer loyalty with a significance value of 0,000. This study concludes that Toko Dupa Lotus needs to continuously improve product and service quality to create a satisfying shopping experience, which in turn will enhance customer loyalty. Recommendations include improving product quality, better service, and developing customer loyalty programs.

Keywords: Customer satisfaction, Product quality, Customer loyalty, Dupa Lotus store, Marketing

ABSTRAK

Hendri, Analisis Kepuasan Konsumen dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Dupa Lotus di Pantailabu, Tesis 2025

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan di Toko Dupa Lotus. Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, penting bagi perusahaan untuk memahami dan memenuhi harapan konsumen agar dapat mempertahankan pelanggan dan menarik pelanggan baru. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 97 responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan konsumen memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar 0,026, sedangkan kualitas produk berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Toko Dupa Lotus perlu terus meningkatkan kualitas produk dan layanan untuk menciptakan pengalaman berbelanja yang memuaskan, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Saran yang diberikan mencakup peningkatan kualitas produk, pelayanan yang lebih baik, dan pengembangan program loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kepuasan konsumen, Kualitas produk, Loyalitas pelanggan, Toko Dupa Lotus, Pemasaran

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis masih diberi kesehatan untuk menyelesaikan tesis ini. Tesis ini ditulis dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Dupa Lotus di Pantailabu.”

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini, antara lain:

1. Direktur Universitas Labuhan Batu, Dr. Zulkifli Musannip Efendi Siregar, S.Kom., M.M.
2. Ketua Program Studi Universitas Labuhan Batu, Dr. Nurintan Asyiah Siregar, S.E., M.Si.
3. Dosen Pembimbing, Assoc. Prof Ade Parlaungan Nasution, S.E., M.Si., Ph.D dan Dr. Zulkifli Musannip Efendi Siregar, S.Kom., M.M.
4. Teristimewa kedua orang tua, almarhum ayah saya, Edirudin dan juga ibu saya, Teh Ling Hui, keluarga serta teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan baik moril dan materil;

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan ini disebabkan keterbatasan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca untuk menyempurnakan tulisan ini.

Medan, 24 Mei 2025
Penulis



Hendri
NPM: 2311100011

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Perumusan Masalah	7
1.3.Tujuan Penelitian	7
1.4.Manfaat Penelitian	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Kajian Teori	9
2.1.1. Definisi Kepuasan Konsumen	9
2.1.2. Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Konsumen	11
2.1.3. Perilaku Konsumen	12
2.1.4. Aspek-aspek Kepuasan Konsumen	18
2.1.5. Pengukuran Kepuasan Konsumen	20
2.1.6. Indikator Kepuasan	21
2.1.7. Definisi Kualitas Produk	21
2.1.8. Dimensi Kualitas Produk	22
2.1.9. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	27
2.1.10. Definisi Loyalitas Pelanggan	32
2.1.11. Tahapan Loyalitas Pelanggan	34
2.1.12. Dimensi Loyalitas Pelanggan	36
2.1.13. Tingkatan Loyalitas Pelanggan	37
2.1.14. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	39
2.1.15. Tingkat Hubungan dengan Pelanggan	39
2.1.16. Faktor Penentu Loyalitas Pelanggan	40
2.1.17. Membangun Loyalitas Pelanggan	41
2.1.18. Indikator Loyalitas Pelanggan	45
2.2. Kajian Terdahulu	48
2.3. Kerangka Konseptual	51

2.4. Hipotesis.....	53
BAB III : METODE PENELITIAN	53
3.1. Jenis Penelitian.....	53
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	53
3.3. Populasi dan Sampel.....	54
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	55
3.5. Teknik Pengumpulan Data	56
3.6. Definisi Operasional	57
3.7. Instrument Penelitian	59
3.8. Teknik Analisis Data	61
3.8.1. Uji Validitas	61
3.8.2. Uji Reliabilitas	61
3.8.3. Uji Normalitas	62
3.8.4. Uji Heterokedastisitas	63
3.8.5. Uji Multikolinearitas.....	64
3.8.6. Uji Koefisien Determinasi.....	64
3.8.7. Uji Regresi Linier Berganda	65
3.8.8. Uji Hipotesis.....	65
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	68
4.1.1. Letak Wilayah dan Geografis	68
4.1.2. Kondisi Ekonomi Wilayah	68
4.1.3. Sejarah Perusahaan	69
4.1.4. Visi dan Misi Perusahaan	69
4.1.5. Struktur Organisasi	70
4.1.6. Tugas Pokok dan Fungsi	70
4.1.7. Karakteristik Responden.....	71
4.2. Analisis Deskriptif.....	71
4.2.1. Rekapitulasi Jawaban Responden	71
4.3. Hasil Penelitian	83
4.3.1. Hasil Uji Validitas	83
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	85
4.3.3. Hasil Uji Normalitas	86
4.3.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	87
4.3.5. Hasil Uji Multikolonieritas.....	87
4.3.6. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	88

4.3.7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	89
4.3.8. Hasil Uji F	90
4.3.9. Hasil Uji t	91
4.4. Pembahasan.....	93
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1. Kesimpulan.....	98
5.2. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
SURAT IZIN PENELITIAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Analisis Kepuasan Konsumen dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Dupa Lotus di PantaiLabu .	50
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Toko Dupa Lotus	70

DAFTAR TABEL

3.1. Tabel Tempat dan Waktu Penelitian.....	53
3.2. Tabel Skala <i>Likert</i>	60
4.1. Tabel Karakteristik Responden	71
4.2. Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Variabel X ₁ (Kepuasan Konsumen)	72
4.3. Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Variabel X ₂ (Kualitas Produk).....	74
4.4. Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)	77
4.5. Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	83
4.6. Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	83
4.7. Tabel Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	84
4.8. Tabel Hasil Uji Reliabilitas	85
4.9. Tabel Hasil Uji Normalitas	86
4.10. Tabel Hasil Uji Heteroskedastisitas	86
4.11. Tabel Hasil Uji Multikolonieritas	87
4.12. Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi	87
4.13. Tabel Hasil Uji Regresi Linear Berganda	89
4.14. Tabel Hasil Uji F.....	90
4.15. Tabel Hasil Uji t.....	90