

**PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN, VARIASI
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
USAHA JUS BUAH “ADINDA JUS” DI RANTAUPRAPAT**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen



OLEH :

DINDA PRATIWI

1901100085

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2022**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : DINDA PRATIWI
NPM : 1901100085
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN
DAN VARIASI PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA USAHA JUS "ADINDA JUS" DI
RANTAUPRAPAT

Rantauprapat,

2023

DISETUJUI

PEMBIMBING UTAMA



ELIDA FS SIMANJORANG, S. Sos., MSP
NIDN. 0108107603

PEMBIMBING PEDAMPING



RAJA SAUL HENDRY, SE., MM
NIDN. 0108036507

MENYETUJUI



PRISTYONO, SE., M.Si
NIDN. 010611830



ABD JALIL, SE., M.Si
NIDN. 0126128901

LEMBAR PENGESAHAN ORIGINAL SKRIPSI

Nama : Dinda Pratiwi
NPM : 1901100085
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan Dan Variasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Jus Buah "Adinda Jus" Di 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 dikemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagai 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, 10 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan

A 10,000 Indonesian Rupiah postage stamp is placed over the signature. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METENGI TEMBEL', and the serial number '8833AAK005569'. The signature is written in black ink over the stamp.

Dinda Pratiwi

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
DAFTAR TABEL.....	4
DAFTAR GAMBAR	5
DAFTAR LAMPIRAN.....	6
BAB I PENDAHULUAN.....	7
A. Latar Belakang Masalah.....	7
B. Rumusan masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Uraian Teori	17
1. Cita Rasa	17
2. Kualitas Pelayanan	19
3. Variasi Produk.....	22
4. Loyalitas Pelanggan	24
C. Kerangka Konseptual	26
D. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
1. Lokasi Penelitian	28
2. Waktu Penelitian	28
B. Populasi dan Sampel	29
C. Definisi Operasional Variabel	30
D. Jenis dan Sumber Data	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Skala Pengukuran Variabel	34
G. Uji Instrumen Penelitian.....	34
1. Uji Validitas	34
2. Uji Realibilitas.....	35

H. Metode Analisis Data	36
1. Analisis Deskriptif Kuantitatif	36
2. Uji Asumsi Klasik	36
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
4. Uji Hipotesis.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Penelitian	42
1. Propil Adinda Jus Rantauprapat	42
2. Visi dan Misi Adinda Jus Rantauprapat	42
B. Deskripsi Karakteristik Responden	42
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
C. Deskripsi Jawaban Responden	44
1. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Cita Rasa (X1)	44
2. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	47
3. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Variasi Produk (X3)...	49
4. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	50
D. Analisis Data	53
1. Uji Instrumen.....	53
E. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	57
1. Uji Normalitas	57
2. Hasil uji Multikolinearitas.....	59
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
F. Analisis Statistik Inferensial.....	62
1. Analisis Regresi Lienear Berganda	62
2. Koefisien Determinasi (R^2)	64
3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	65
G. Pembahasan Hasil Penelitian	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jawaban Penelitian	28
Tabel 3. 2 Definisi Operasional variabel.....	30
Tabel 3. 3 Pedoman Pemberian Skor	34
Tabel 3. 4 Crosstab Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 3. 5 Crosstab Usia Responden	43
Tabel 3. 6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap variabel Cita Rasa (X1)	45
Tabel 3. 7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	47
Tabel 3. 8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Variasi Produk (X3)	49
Tabel 3. 9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel loyalitas Pelanggan (Y)	51
Tabel 4. 1 Uji Instrumen Variabel Cita Rasa (X1) Error! Bookmark not defined.	
Tabel 4. 2 Uji Instrumen Variabel Kualitas pelayanan (X2)	54
Tabel 4. 3 Uji Instrumen Variabel Variasi Produk (X3).....	55
Tabel 4. 4 Uji Instrumen Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	55
Tabel 4. 5 Hasil Uji Realibilitas Variabel Cita Rasa (X1), Kualitas pelayanan (X2), Variasi Produk (X3) dan Loyalitas Pelanggan (Y).....	56
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogrov-Smirnov	59
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Lienear Berganda	62
Tabel 4. 9 Hasil Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 1 Hasil Uji Parsial (Uji t)	65
Tabel 5. 2 Hasil Uji Serempak (Uji F)	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	27
Gambar 2. 2 Normal Probability Plot	57
Gambar 2. 3 Uji Normalitas dengan P-P Plot	58
Gambar 2. 4 Hasil Uji Heteroskedasititas	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuisisioner Penelitian	76
Lampiran 1. 2 Tabulasi Data PenelitianData Uji Validitas dan Reliabilitas	81
Lampiran 1. 3 Hasil Pengolahan Data SPSS.....	91

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan Dan Variasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Jus Buah “Adinda Jus” Di Rantauprapat.”.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat memenuhi tugas akhir guna mengikuti ujian skripsi pada Universitas Labuhan Batu Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, penulis menyadari bahwa skripsi ini belum dapat dikatakan sempurna dan masih jauh dari apa yang diharapkan, baik nilai ilmiahnya maupun struktur substansinya, hal ini disebabkan karena sangat minimnya pengetahuan yang dimiliki serta kemampuan penulis dalam penyusunan skripsi belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan, berkenaan dengan hal ini penulis dengan segala kerendahan hati mengharapakan kritik dan saran dari pihak pembaca guna menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Untuk penyempurnaan usaha penyelesaian skripsi ini penulis memiliki banyak dukungan baik material dan juga spirual guna selosainya tulisan skripsi ini.

Rantauprapat, 10 Oktober 2023



DINDA PRATIWI

ABSTRAK

Variabel Cita Rasa (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada usaha jus buah “Adinda Jus” Rantauprapat . Hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} (1,818) > t_{tabel} (1,660)$, dan nilai signifikannya sebesar $0,02 < 0,05$. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada usaha jus buah “Adinda Jus” Rantauprapat. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} (4,950) > t_{tabel} (1,660)$, dan nilai signifikannya sebesar $0,00 < 0,05$. Variabel Variasi Produk (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada usaha jus buah “Adinda Jus” Rantauprapat. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} (1,802) > t_{tabel} (1,660)$, dan nilai signifikansinya sebesar $0,04 < 0,05$. Secara simultan (bersamaan), variabel Cita Rasa (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Variasi Produk (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada usaha jus buah “Adinda Jus” Rantauprapat. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $F_{hitung} (40,382) > F_{tabel} (2,70)$ dan nilai signifikansi nya sebesar $0,00 < 0,05$.

Kata Kunci : Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Variasi Produk Loyalitas Pelanggan