

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK
DAN LOKASI USAHA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL
*INTERVENING***

**(Studi Pada Konsumen Cafe Pendopo Rakyat
Di Desa Sei Rakyat Kecamatan Panai Tengah
Kabupaten Labuhanbatu)**

SKRIPSI

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



Oleh :

**BUAH HATI HRP
19.013.00.152**

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

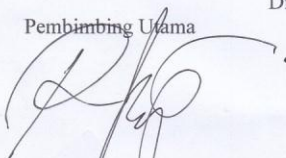
LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL

NAMA : BUAH HATI HRP
NPM : 1901300152
PROGRAM STUDI : S - 1 Manajemen
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Lokasi Usaha Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Konsumen Cafe Pendopo Rakyat Di Desa Sei Rakyat Kecamatan Panai Tengah Kabupaten Labuhanbatu

Rantauprapat, 25 Oktober 2023

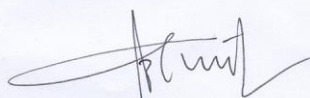
Disetujui :

Pembimbing Utama



Rizki Syahputra, Lc.,M.E.I
NIDN. 0117058803

Pembimbing Pendamping



Mulkan Ritonga, SE.,M.Ak
NIDN. 0114128404

Menyetujui :

Dekan



Pristiono, SE., M.Si
NIDN. 0128109301

Kaprodi Manajemen



Abd Halim, SE, M.Si
NIDN. 0126128901

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

Nama : BUAH HATI HRP
NPM : 19.013.00.152
Program Studi : S-1 Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Lokasi Usaha Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Konsumen Cafe Pendopo Rakyat Di Desa Sei Rakyat Kecamatan Panai Tengah Kabupaten Labuhanbatu)

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhan Batu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi itu telah di 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 lainya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantau Prapat,

2023

Yang Membuat Pernyataan



NPM 1901300152

ABSTRAK

Nama : Buah Hati HRP

Npm : 1901300152

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Lokasi Usaha Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Konsumen Cafe Pendopo Rakyat Di Desa Sei Rakyat Kecamatan Panai Tengah Kabupaten Labuhanbatu)

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Lokasi Usaha Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening*. (Studi Pada Konsumen Café Pendopo Rakyat Di Desa Sei Rakyat Kecamatan Panai Tengah Kabupaten Labuhan Batu). Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, citra merek dan lokasi usaha melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan café pendopo rakyat.

Kualitas produk, citra merek dan lokasi usaha secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada café pendopo rakyat nilai F_{Hitung} sebesar 194,728 dengan F_{Tabel} sebesar 3,936 dengan taraf signifikan $0.000 < 0.05$, pada taraf kepercayaan 95% dan alpha 5% dapat diterima dengan kontribusi 0,840 atau 85,40% dan sisanya 14,60% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Kepuasan konsumen dapat memoderasi hubungan kualitas produk, citra merek dan lokasi usaha terhadap loyalitas konsumen 2,8%.

Kata Kunci : Loyalitas Pelanggan, Kualitas Produk, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat penyelesaian studi pendidikan Strata Satu pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

Penulisan menyadari bahwa dari awal, proses, dan hingga terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari segala bentuk bantuan, bimbingan, dorongan dan do'a dari berbagai pihak, maka untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak 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 H. Mursium, S.Pd., M.Pd Selaku Koordinator Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu cabang V Tanjung Sarang Elang.
4. Bapak Abd. Halim, SE., M.Si Selaku Katua Program studi manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
5. Bapak Rizki Syahputra, Lc., M.E.I selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan senantiasa sabar memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Mulkan Ritonga, SE., M.Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran dan arahan dalam penulisan skripsi ini

7. Bapak Ibu dosen dan seluruh staf pengajar yang pernah memberikan ilmu dan pembelajaran yang bermanfaat kepada penulis.
8. Ayah dan bunda tercinta sebagai orang tua dan guru dalam menjalani hidup ini, terima kasih atas segala dukungannya baik materil maupun moril dan kasih sayang yang tidak terbatas kepada penulis, semoga penulis bisa membahagiakan mereka suatu saat nanti. Amin
9. Teman-teman satu bimbingan yang selalu mau berbagi cerita dengan penulis, memberikan bantuan, dukungan dan do'anya selama penulis mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, akdemisi dan bagi adik-adik mahasiswa junior, sebagai bahan referensi dan menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya dalam Ilmu Manajemen. Amiin.

Rantauprapat, Juni 2023

Penulis



BUAH HATI HRP

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN / PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Dan Rumusan Masalah	5
1. Batasan Masalah	5
2. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Uraian Teori	9
1. Kualitas Produk	9
a. Pengertian Kualitas Produk	9
b. Kualitas Produk Makanan	10
c. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	11
d. Indikator Kualitas Produk	13
2. Citra Merek	14
a. Pengertian Citra Merek	14
b. Faktor-Faktor Citra Merek	15
c. Indikator Citra Merek.....	16
3. Lokasi Usaha	16

a.	Pengertian Lokasi Usaha.....	16
b.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lokasi Usaha	18
c.	Indikator Lokasi Usaha	19
4.	Loyalitas Pelanggan	19
a.	Pengertian Loyalitas Pelanggan	19
b.	Karakteristik Loyalitas	21
c.	Indikator Loyalitas Konsumen	22
5.	Kepuasan Pelanggan	22
a.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
b.	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	23
c.	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	24
C.	Kerangka Konseptual	24
1.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen	24
2.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	25
3.	Pengaruh Lokasi Usaha Terhadap Loyalitas Pelanggan	25
4.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
5.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
6.	Pengaruh Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
7.	Pengaruh Kualitas Produk citra merek dan lokasi Usaha terhadap Loyalitas konsumen dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan ...	26
D.	Hipotesis	27

BAB III METODE PENELITIAN 29

A.	Lokasi Usaha Dan Waktu Penelitian	29
1.	Lokasi Usaha Penelitian	29
2.	Waktu Penelitian	29
B.	Populasi Dan Sampel Penelitian	30
1.	Populasi Penelitian	30
2.	Sampel Penelitian	30
C.	Defenisi Operasional Variabel	31
D.	Teknik Pengumpulan Data	33

E. Jenis Dan Sumber Data	33
1. Data Primer	33
2. Data Sekunder	34
F. Metode Analisa Data	34
1. Uji Instrumen Penelitian	34
a. Uji Validitas	34
b. Uji Reabilitas.....	36
2. Uji Asumsi Klasik.....	37
a. Uji Normalitas.....	37
b. Uji Multikolinieritas.....	37
c. Uji Heteroskedastisitas	38
3. Analisis Linier Berganda.....	39
4. Uji Hipotesis	39
a. Uji t.....	39
b. Uji F.....	40
c. Koefisien Determinasi (R^2)	40
5. Uji Interaksi (<i>Moderated Regression Analysis/MRA</i>)	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 42

A. Hasil Penelitian.....	42
1. Sejarah Singkat.....	42
2. Visi Misi	43
a. Visi	43
b. Misi	43
3. Kegiatan Operasional	43
4. Struktur Organisasi	44
5. Hasil Deskripsi Responden	45
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	47
6. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian	47

a. Kualitas Produk	48
b. Citra Merek	50
c. Lokasi	51
d. Kepuasan Pelanggan	52
e. Loyalitas Pelanggan	53
7. Hasil Analisa Uji Asumsi Klasik	55
a. Uji Normalitas	55
b. Uji Multikolieritas	57
c. Uji Heteroskedasititas	58
8. Hasil Analisa Regrasi Linear Berganda	59
9. Hasil Uji Hipotesa	60
a. Uji Parsial (Uji t).....	61
b. Uji Simultan (Uji F)	62
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63
10. Uji MRA (<i>Moderating Regression Analysis</i>)	64
B. Pembahasan.....	65
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	65
2. Pengaruh Citra Merek Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan ...	67
3. Pengaruh Lokasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	68
4. Pengaruh Kualitas produk, citra Merek dal Lokasi Usaha Terhadap Loyalitas Pelanggan	69
5. Pengaruh Kepuasan Konsumen Memoderasi Hubungan Kualitas Produk, Citra Merek dan Lokasi Usaha Terhadap Loyalitas Pelanggan	70
V KESIMPULAN DAN SARAN	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Nama Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian.....	31
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel	32
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	35
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	36
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2	Deskripsi Konsumen Berdasarkan Umur.....	46
Tabel 4.3	Deskripsi Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	47
Tabel 4.4	Deskripsi Jawaban Untuk Variabel Kualitas Produk.....	48
Tabel 4.5	Deskripsi Jawaban Untuk Variabel Citra Merek	50
Tabel 4.6	Deskripsi Jawaban Untuk Variabel Lokasi Usaha.....	51
Tabel 4.7	Deskripsi Jawaban Untuk Variabel Kepuasan Konsumen.....	53
Tabel 4.8	Deskripsi Jawaban Untuk Variabel Loyalitas Konsumen.....	54
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolenieritas.....	57
Tabel 4.11	Hasil Uji Heteroskedastitas.....	58
Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel 4.13	Hasil Uji Parsial (Uji t)	61
Tabel 4.14	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	63
Tabel 4.15	Hasil Koefisien Determinasi	63
Tabel 4.16	Hasil Uji MRA Tahap I.....	64
Tabel 4.17	Hasil Uji MRA Tahap II	64

DAFTAR GAMBAR

Nama Gambar	Keterangan	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Penelitian.....	29
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	44
Gambar 4.2	Gafik Normal Probability Plot.....	56
Gambar 4.3	Grafik <i>Scatterplot</i>	59

DAFTAR LAMPIRAN

Nama Lampiran	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	76
Lampiran 2	Tabulasi Data Uji Instrumen Penelitian.....	82
Lampiran 3	Hasil Uji Instrumen Penelitian	85
Lampiran 4	Tabulasi Data Hasil Penelitian	91
Lampiran 5	Hasil Uji Deskriptif.....	101
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik	112
Lampiran 7	Hasil Uji Hipotesis.....	70