

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN SIMCARD SIMPATI (Studi kasus pada
mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di
Universitas Labuhanbatu)**

SKRIPSI

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



OLEH
ANDRE ARIYOGA
19.012.00.212

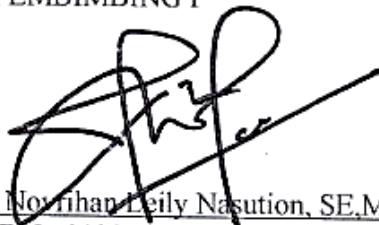
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ANDRE ARIYOGA
NPM : 19.012.00.212
PROGRAM STUDI : S1-MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN SIMCARD SIMPATI (Studi
kasus pada mahasiswa ekonomi dan bisnis
universitas Labuhanbatu semester VII)

RANTAUPRAPAT, JULI 2023

PEMBIMBING I



Hj Novrihan Laily Nasution, SE, M.Si
NIDN : 0122117202

PEMBIMBING II



Aulia Indra, SE, M.M
NIDN : 0112039102

Menyetujui :

DEKAN



Pristiyono, SE., M.Si
NIDN.0116118301

KAPRODI MANAJEMEN



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

NAMA : ANDRE ARIYOGA
NPM : 19.012.00.212
PROGRAM STUDI : S1-MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN SIMCARD SIMPATI (Studi
kasus pada mahasiswa ekonomi dan bisnis
universitas Labuhanbatu semester VII)

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, 2023
Yang Membuat Pernyataan



ANDRE ARIYOGA

ABSTRAK

ANDRE ARIYOGA. PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN SIMCARD SIMPATI (Studi kasus pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Labuhanbatu), 2023. Skripsi.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sim Card Telkomsel (Studi kasus pada mahasiswa ekonomi dan bisnis universitas Labuhanbatu Selatan). Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan disebar kepada 80 sampel penelitian yaitu mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis semester 8 Universitas Labuhanbatu Selatan. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 20. Teknik pengujian data yang dilakukan pada penelitian ini meliputi uji validitas dan reabilitas, Uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan Pengujian secara parsial dan simultan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan hal ini terlihat dari nilai T hitung $>$ T tabel ($8,624 > 1,991$), kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan hal ini terlihat dari nilai T hitung $>$ T tabel ($2,838 > 1,991$), kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan hal ini terlihat dari nilai T hitung $>$ T tabel ($2,351 > 1,991$), secara simultan kualitas produk, citra merk dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan hal ini terlihat dari nilai F hitung $>$ F tabel ($221,132 > 2,49$)

Kata Kunci : Kualitas produk, citra merk, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan

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 PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN SIMCARD SIMPATI (Studi kasus pada mahasiswa ekonomi dan bisnis universitas Labuhanbatu semester VII)”

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 Halomoan Nasution, S.H, Selaku ketua yayasan Universitas Labuhanbatu
2. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE, M.SI, Ph.D, Selaku Rektor Universitas Labuhanbatu
3. Bapak Pristiyono, SE, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
4. Bapak Abd. Halim, SE, M.Si Selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

5. Ibu Hj Novrihan Leily Nasution, SE,M.Si, selaku pembimbing I yang sudah banyak membimbing dan memberikan arahan kepada penulis selama proses penyusunan
6. Bapak Aulia Indra, SE,M.M, selaku Pembimbing II yang telah membimbing dengan sabar selama penyusunan skripsi ini.
7. Kepada seluruh dosen fakultas ekonomi dan bisnis universitas labuhanbatu.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa dan semangat kepada saya untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi.
9. Kepada seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis terkhusus rida ayu, siska novita, dhea Imelda, maria dan seluruhnya.

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, JULI 2023

Peneliti,



ANDRE ARIYOGA

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan dan Perumusan Masalah	5
1. Batasan Masalah.....	5
2. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. LANDASAN TEORI.....	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Uraian Teori	13
C. Kerangka Konseptual	27
D. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III. METODE PENELITIAN	29
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
1. Lokasi Penelitian	29
2. Waktu Penelitian	29
B. Populasi dan Sampel Penelitian	30
1. Populasi	30
2. Sampel	30
C. Definisi Operasional Variabel.....	30
D. Jenis dan Sumber Data	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Uji Instrumen Penelitian.....	33
G. Metode Analisis Data	36
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Hasil Penelitian	40
1. Gambaran Perusahaan (Visi, Misi, Struktur Organisasi, Job Deskripsi).....	40
2. Hasil Deskriptif Responden.....	46
3. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian.....	47
4. Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas)	53
5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (Uji t, Uji f dan Koefisien Determinan)	58

B. Pembahasan.....	62
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN KUESIONER.....	70

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 3.1	Jadwal Kegiatan	29
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.3	Uji validitas	33
Tabel 3.4	Uji reabilitas	36
Tabel 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Umur	47
Tabel 4.3	Deskriptif Responden Tentang x1.....	47
Tabel 4.4	Deskriptif Responden Tentang x2.....	49
Tabel 4.5	Deskriptif Responden Tentang x3.....	50
Tabel 4.7	Deskriptif Responden Tentang y.....	52
Tabel 4.8	Uji multikolinearitas.....	56
Tabel 4.9	Analisis Regresi Berganda.....	58
Tabel 4.10	Uji Parsial (T)	60
Tabel 4.11	Uji Simultan (F)	61
Tabel 4.12	Determinan.....	62

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
	Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	27
	Gambar 4.1 Struktur organisasi	43
	Gambar 4.2 Uji normalitas	54
	Gambar 4.3 Grafik p-p plot	55
	Gambar 4.4 Heteroskedastisitas	57

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	70
Lampiran 2	SPSS	73