

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA TOKO GROSIR DELL SHOP
SUKOHARJO TAHUN 2024**

SKRIPSI

*Digunakan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar strata satu (S-1)
Ekonomi Jurusan Manajemen*

Disusun Oleh:

ANGGUN ANDINI PUTRI

2021306301077



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU
2025**

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO GROSIR DELL SHOP TAHUN 2024

Anggun Andini Putri

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Kualitas produk merupakan faktor penting dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Produk dengan kualitas yang baik tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan konsumen tetapi juga membangun kepercayaan yang mendorong pembelian ulang serta rekomendasi kepada konsumen lain. Loyalitas pelanggan yang tinggi akan memberikan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan, seperti peningkatan penjualan dan daya saing yang lebih kuat di pasar.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Grosir Dell Shop Sukoharjo tahun 2024. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik *probability sampling* dan *simple random sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden yang merupakan konsumen Dell Shop Sukoharjo. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan alat bantu SPSS.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Metode analisis yang digunakan regresi sederhana dengan uji T dan koefisien korelasi. Hasil perhitungan analisis regresi sederhana adalah sebesar $14,947 > 1,986$, uji T $T_{hitung} 14,947 > 1,986$ serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Selain itu, hasil uji determinasi menunjukkan bahwa kualitas produk mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 70,4%, sementara 29,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dengan demikian, penelitian ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas produk yang ditawarkan oleh Dell Shop Sukoharjo, semakin tinggi pula loyalitas pelanggan terhadap toko tersebut. Oleh karena itu, pemilik usaha perlu terus meningkatkan kualitas produk guna mempertahankan serta menarik lebih banyak pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan, Toko Grosir Dell Shop.

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY AT DELL SHOP WHOLESALE STORE IN 2024

Anggun Andini Putri

Faculty of Economics and Business

This study aims to analyze the effect of product quality on customer loyalty at the Dell Shop Sukoharjo Wholesale Store in 2024. The method used is a quantitative method with probability sampling and simple random sampling techniques, with a sample size of 96 respondents who are Dell Shop Sukoharjo consumers. Data were collected through questionnaires and analyzed using simple linear regression with SPSS tools.

The results of the analysis show that product quality has a positive and significant effect on customer loyalty. The analysis method used is simple regression with the T test and correlation coefficient. The results of the simple regression analysis calculation are $14.947 > 1.986$, the T-test T-count $14.947 > 1.986$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. In addition, the results of the determination test show that product quality affects customer loyalty by 70.4%, while 29.6% is influenced by other factors not examined in this study.

Thus, this study proves that the better the quality of the products offered by Dell Shop Sukoharjo, the higher the customer loyalty to the store. Therefore, business owners need to continue to improve product quality in order to maintain and attract more customers.

Product quality is an important factor in maintaining and increasing customer loyalty. Products with good quality are not only able to meet consumer needs but also build trust that encourages repeat purchases and recommendations to other consumers. High customer loyalty will provide long-term benefits for the company, such as increased sales and stronger competitiveness in the market.

Keywords: Product Quality, Customer Loyalty, Dell Shop Wholesale Store.

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA TOKO GROSIR DELL SHOP
SUKOHARJO
Nama Mahasiswa : ANGGUN ANDINI PUTRI
No. Pokok Mahasiswa : 2021306301077
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran



Pembimbing I

Pembimbing II

FATONI, S.E., M.M
NIDN : 0215037101

ARIFIN, S.Sos., M.M
NIDN : 0223087201

2. Ketua Program Studi Manajemen

Naswiatun Inayati Utami, S.E., M.M
NIDN : 0209029201

iv

Fakultas Ekonomi Dan bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu

LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN

1. Tim Penguji

Penguji Utama : DHEL JUNI PASYA, S.E., M.M

Penguji I : FATONI, S.E., M.M

Penguji II : ARIFIN, S.Sos., M.M

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Muhammadiyah Pringsewu

Lampung



Atmi Saptarini, S.E., M.M.
NIDN : 0211097301

Tanggal Lulus Ujian : Pringsewu, 14 Mei 2025

v

Fakultas Ekonomi Dan bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anggu Andini Putri
NPM : 2021306301077
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Jenis Karya : Skripsi
Judul : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas
Pelanggan Pada Toko Grosir Dell Shop Di
Sukoharjo

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang ditulis ini tidak mempunyai persamaan dengan skripsi lain.

Demikian pernyataan ini dibuat tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Apabila pernyataan ini tidak benar, maka akan diberikan sanksi oleh pimpinan Fakultas..

Dibuat di : Di pringsewu
Pada tanggal : 14 Mei 2025

Yang membuat pernyataan

Materai 10000

Anggun Andini Putri
NPM 2021306301077

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anggun Andini Putri
NPM : 2021306301077
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi
Judul : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas
Pelanggan Pada Toko Grosir Dell Shop
Sukharjo

Guna pengembangan ilmu ekonomi dan bisnis, penulis menyetujui dan memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung tanpa menuntut untuk ganti rugi berupa materi atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Grosir Dell Shop Sukoharjo”

Dengan demikian pernyataan ini, Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung berhak menyimpan, mengalihmediakan dalam bentuk format yang lain, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak atas karya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Pringsewu
Pada tanggal : 14 Mei 2025

Yang menyatakan,

Anggun Andini Putri
NPM 2021306301077

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua saya yaitu Bapak Andi Wintoro dan Ibu Yuni Istuti yang telah mengisi dunia saya dengan penuh kebahagiaan, Terimakasih atas segala doa dan semangat yang di berikan tanpa batas kepada saya.
- Untuk adik saya Nadhif Sultan dan Andahara Kirana, terimakasih atas doa dan semangat yang telah di berikan.
- Untuk sahabat saya Devia terimakasih telah senantiasa menemani saya dalam keadaan sulit dan senang, serta dukungan, motivasi dan semangat yang telah di berikan.
- Teman – teman saya yang berada di bangku perkuliahan yaitu Evina, Dhea, Frasma. Terimakasih telah menjadi atas segala canda, tawa, pengalaman, dan dukungan, motivasi, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini bersama kalian.
- Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, tanpa saya sebutkan namanya, terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selalu ada buat saya, telah memberikan dukungan, semangat dan motivasi, sudah mau mendengarkan keluh kesah saya sepanjang pembuatan skripsi ini.
- Terakhir, terimakasih kepada wanita sederhana yang memiliki impian besar, namun terkadang sulit di menegrti isi kepalanya, yaitu penulis diriku sendiri, Anggun Andini Putri. Terimakasih karena mampu berusaha dan berjuang

sampai sejauh ini. Mampu mengendalikan diri walaupun banyak tekanan dari luar keadaan dan tidak memutuskan untuk menyerah sesulit apapun prosesnya.

- Almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu lampung

MOTTO

“Percayalah pada diri sendiri, karena kamu mampu melakukan apa saja ”

(Anggun)

RIWAYAT HIDUP

Anggun Andini Putri lahir di Roworejo pada tanggal 07 Januari 2003, anak pertama dari pasangan Bapak Andi dan Ibu Yuni.

Riwayat pendidikan yang ditempuh :

1. TK RA Nurul Hidayah Roworejo 2008-2009
2. SD Negeri 2 Roworejo 2009-2015
3. SMP Negeri 1 Lumbirejo 2015-2018
4. SMA Negeri 1 Sidomulyo 2018-2021
5. Universitas Muhammadiyah Pringsewu 2021- Sekarang

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan proposal penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Grosir Dell Shop Sukoharjo”** dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Maksud penyusunan proposal penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ekonomi. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung. Peneliti menyadari bahwa penyusunan proposal penelitian ini dari awal hingga akhir tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Ns. Arena Lestari, M.Kep.,Sp.Kep.J.,Ph.D. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung.
2. Atmi Saptarini, S.E.,M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu .
3. Fatoni, S.E.,M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu, dan selaku dosen pembimbing satu yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan memberikan pengarahan selama penulisan skripsi penelitian ini.
4. Nasyiatun Inayati Utami, S.E., M.M selaku Ketua Prodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung.

5. Arifin, S.sos.,M.M selaku dosen pembimbing dua yang telah banyak mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing dan memberikan pengarahan selama penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung yang telah memberikan banyak pengetahuan serta pengalaman bagi peneliti.
7. Pelaku Usaha Toko Grosir Dell Shop di Sukoharjo sebagai subjek penelitian yang telah meluangkan waktu dan kerjasamanya selama penelitian.
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu tersusunnya penulis skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Mengingat segala keterbatasan, kemampuan, dan pengalaman peneliti. Oleh karena itu peneliti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini. Harapan peneliti semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua yang memerlukan.

Pringsewu, 14 Mei 2025
Peneliti,

Anggun Andini Putri
NPM 2021306301077

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	x
RIWAYAT HIDUP	xii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis	9
2. Manfaat Praktis.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Loyalitas Pelanggan	10
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	10
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.	11

3. Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	12
4. Manfaat Loyalitas Pelanggan	14
5. Indikator loyalitas pelanggan	14
B. Kualitas Produk.....	15
1. Pengertian kualitas produk	15
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	17
3. Manfaat Kualitas Produk.....	18
4. Tingkatan Kualitas Produk.....	18
5. Indikator Kualitas Produk	19
C. Kerangka Konsep	20
D. Hipotesis.....	21
BAB III METODELOGI PENELITIAN	22
A. Metode penelitian.....	22
B. Definisi Oprasional Variabel	22
C. Populasi Dan Sampel	30
1. Populasi	30
2. Sampel.....	31
3. Teknik sampling	33
D. Teknik pengumpulan data	33
1. Dokumentasi.....	34
2. Angket (kuestioner).....	34
3. Wawancara	35
E. Instrumen Penelitian.....	35
F. Teknik Analisis Data.....	40
1. Analiisis Data	40
2. Statistik Deskriptif.....	44
3. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	45
4. Penguji Hipotesi	46
G. Koefisien Determinasi.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Deskripsi Hasil Penelitian	50

B. Pembahasannya dan Hasil Penelitian.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. KESIMPULAN	68
B. SARAN	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

TABLE 1.1 OMSET PENJUALAN TOKO GROSIR DELL SHOP TAHUN 2024.....	5
TABEL 3.1 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL 23	23
TABEL 3.2 ALTERNATIF JAWABAN DENGAN SKALA LIKERT..... 37	37
TABEL 3.3 KISI – KISI INSTRUMEN 37	37
TABEL 4.1 KARAKTERISTIK BERDASARKAN JENIS KELAMIN..... 53	53
TABEL 4.2 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA..... 54	54
TABEL 4.3 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN ALAMAT 55	55
TABEL 4.4 UJI VALIDITAS BUTIR PERNYATAAN VARIABEL (x) 56	56
TABEL 4.5 HASIL UJI VALIDITAS BUTIR PERNYATAAN VARIABEL (y) 57	57
TABEL 4.7 KATEGORI KELAS INTERVAL VARIABEL (X)..... 60	60
TABEL 4.8 TANGGAPAN KUALITAS PRODUK TOKO GROSIR DELL SHOP 60	60
TABEL 4.9 KATEGORI KELAS INTERVAL VARIABEL (Y)..... 61	61
TABEL 4.10 TANGGAPAN LOYALITAS PELANGGAN TOKO GROSIR DELL SHOP..... 62	62
TABEL 4.11 HASIL ANALISIS REGRESI LINIER SEDERHANA VARIABEL KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN 63	63
TABEL 4.12 UJI T..... 64	64
TABEL 4.13 KOEFISIEN DETERMINASI..... 65	65

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 1KERANGKA KONSEP	21
-----------------------------------	----