

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN MEREK,
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN BOLU MERANTI MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

**JESSLYN
NIM. 222110187**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, BRAND TRUST, AND
CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS CUSTOMER LOYALTY
BOLU MERANTI MEDAN***

FINAL RESEARCH

By :

**JESSLYN
NIM. 222110187**



***STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SCHOOL OF BUSINESS AND HUMANITIES
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026***

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN MEREK,
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN BOLU MERANTI MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

JESSLYN
NIM. 222110187

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

Hanny Siagian, S.E., M.Si.

Dosen Pembimbing II,

Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si.

Medan, 16 Juli 2026

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi,

Christine, S.M., M.Si.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

NIM : 222110187

Nama : Jesslyn

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Merek, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Bolu Meranti Medan

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan / atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 07 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Jesslyn

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, kepercayaan merek, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Bolu Meranti Medan. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* terhadap 100 responden dengan rumus *Lemeshow*. Analisis data penelitian dengan menggunakan aplikasi SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan kepercayaan merek tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara simultan, kualitas produk, kepercayaan merek, dan kepuasan pelanggan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Bolu Meranti Medan dengan hasil koefisien determinasi sebesar 55,7% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Kepercayaan Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan*

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of product quality, brand trust, and customer satisfaction on customer loyalty of Bolu Meranti Medan. This type of research is a descriptive quantitative research. The sampling technique in this study uses nonprobability sampling with a purposive sampling approach to 100 respondents with the Lemeshow formula. Analysis of research data using the SPSS 26 application. The results of the study indicate that partially product quality has a significant effect on customer loyalty, customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty, while brand trust has no significant effect on customer loyalty. Simultaneously, product quality, brand trust, and customer satisfaction have a significant effect on customer loyalty of Bolu Meranti Medan with a coefficient of determination of 55.7% and the rest is influenced by other variables outside this study.

Keywords : *Product Quality, Brand Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Merek, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Bolu Meranti Medan” yang disusun sebagai salah satu syarat akademis untuk menyelesaikan program strata satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Mikroskil Medan.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bimbingan, dukungan dan bantuan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan yang berharga sehingga skripsi dapat terselesaikan.
2. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan yang berharga sehingga skripsi dapat terselesaikan.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Christine, S.M., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
6. Ibu Novi Yanti, S.M., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis dan Humaniora Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil yang telah memberikan ilmu, bimbingan, serta pengalaman berharga selama masa perkuliahan, yang menjadi bekal penting dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang dibagikan dan terima kasih atas partisipasinya.

9. Kedua orang tua saya dan kakak yang saya hormati yang selalu memberikan doa, dukungan sehingga skripsi dapat terselesaikan.
10. Diri sendiri yang telah berhasil dalam memulai dan menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan dan teman dekat saya selama masa perkuliahan yang selalu memberikan dukungan, dan semangat dalam menghadapi pengerjaan skripsi ini hingga terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan untuk penyempurnaan penelitian ini di masa mendatang. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 07 Juli 2026

Penulis

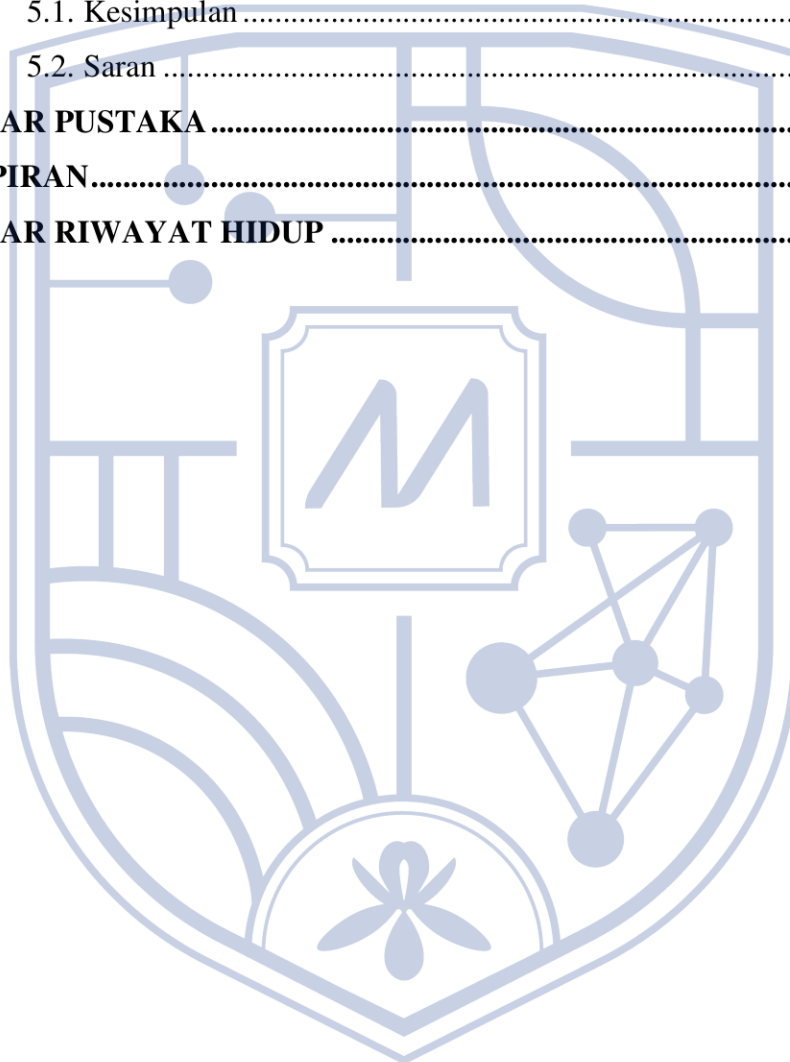
Jesslyn

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Ruang Lingkup	10
1.4. Tujuan	10
1.5. Manfaat	11
1.6. Originalitas Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Landasan Teori	13
2.1.1. Pemasaran.....	13
2.1.2. Manajemen Pemasaran.....	14
2.1.3. Perilaku Konsumen	14
2.1.4. Loyalitas Pelanggan	17
2.1.5. Kualitas Produk	20
2.1.6. Kepercayaan Merek.....	22
2.1.7. Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2. <i>Review</i> Penelitian Terdahulu	27
2.3. Kerangka Konseptual.....	31
2.4. Pengembangan Hipotesis	33
2.4.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	33
2.4.2. Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	34
2.4.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan ...	35

2.4.4. Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Merek, dan Kepuasan Pelanggan secara Simultan terhadap Loyalitas Pelanggan	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Objek Penelitian.....	37
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.3.1. Kuesioner.....	37
3.3.2. Observasi	38
3.3.3. Wawancara	38
3.3.4. Studi Kepustakaan.....	39
3.4 Populasi Dan Sampel	39
3.4.1. Populasi	39
3.4.2. Sampel	39
3.5 Definisi Operasional Variabel	40
3.6 Metode Analisis Data.....	42
3.6.1 Statistif Deskriptif	42
3.6.2 Pengujian Kualitas Data	42
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik	43
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda	45
3.6.5 Pengujian Hipotesis	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Hasil Penelitian	48
4.1.1. Gambaran Umum Bolu Meranti.....	48
4.1.2. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	49
4.1.3. Gambaran Umum Responden	50
4.1.4. Analisis Statistik Deskriptif.....	52
4.1.5. Uji Kualitas Data	56
4.1.6. Uji Asumsi Klasik	58
4.1.7. Analisis Regresi Linear Berganda	64
4.1.8. Uji Hipotesis	65
4.2. Pembahasan	69
4.2.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	69

4.2.2. Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	69
4.2.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan..	70
4.2.4. Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Merek, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1. Kesimpulan	72
5.2. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	xii
LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xxxvi

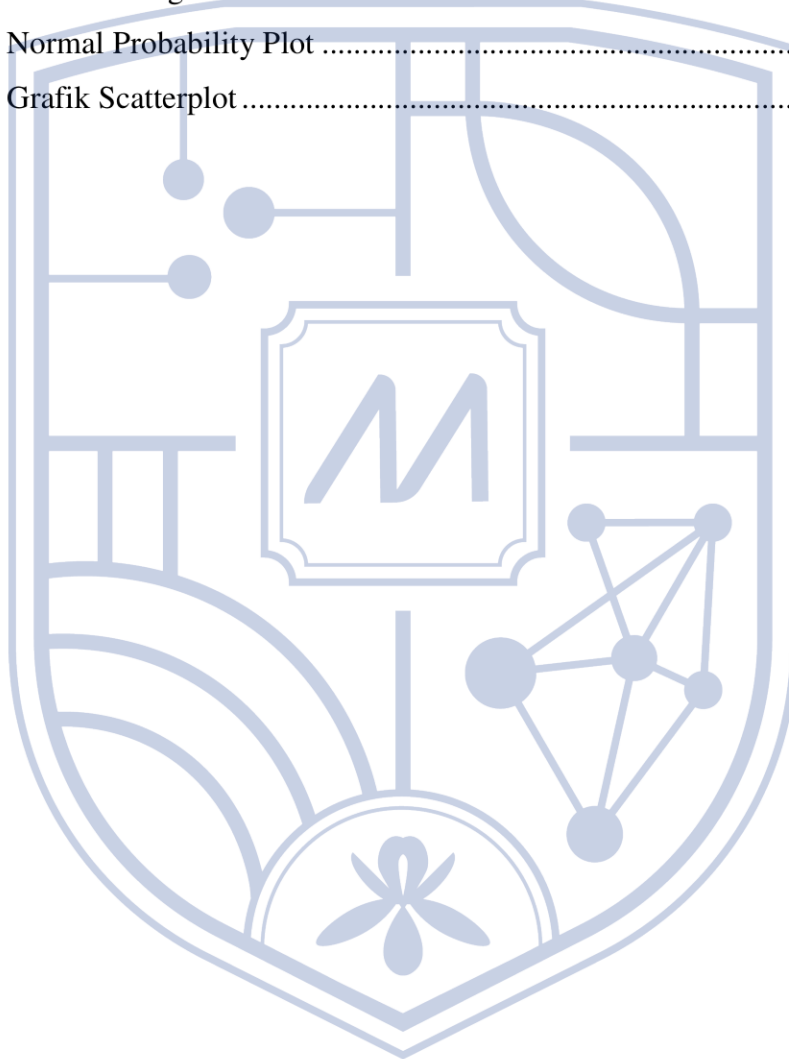


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Produk Oleh-oleh Makanan di Indonesia dari Berbagai Daerah	1
Tabel 1.2. Produk-produk Sejenis dengan Bolu Meranti	2
Tabel 1.3. Jenis Bolu Gulung dengan Berbagai Pilihan Rasa	3
Tabel 1.4. Hasil Pra-Survei Loyalitas Pelanggan	4
Tabel 1.5. Hasil Pra-Survei Kualitas Produk	5
Tabel 1.6. Hasil Pra-Survei Kepercayaan Merek	7
Tabel 1.7. Hasil Pra-Survei Kepuasan Pelanggan	8
Tabel 2.1. <i>Review</i> Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1. Skala <i>Likert</i>	38
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	41
Tabel 4.1. Rincian Pengiriman dan Pengembalian Responden	49
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	50
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Gender	50
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	51
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	51
Tabel 4.7. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Produk	52
Tabel 4.8. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepercayaan Merek	53
Tabel 4.9. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	54
Tabel 4.10. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan	55
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	56
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Kepercayaan Merek	57
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	57
Tabel 4.15. Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.16. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	61
Tabel 4.17. Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.18. Hasil Uji Glejser	64
Tabel 4.19. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	64
Tabel 4.20. Hasil Pengujian Secara Parsial	66
Tabel 4.21. Hasil Pengujian Secara Simultan	67
Tabel 4.22. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2. Kerangka Konseptual	33
Gambar 4.1. Bolu Meranti	48
Gambar 4.2. Produk Bolu Gulung dari Bolu Meranti.....	49
Gambar 4.3. Grafik Histogram.....	60
Gambar 4.4. Normal Probability Plot	60
Gambar 4.5. Grafik Scatterplot	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	xiv
Lampiran 2 Jawaban Responden.....	xvii
Lampiran 3 Hasil Output SPSS.....	xxv
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup.....	xxxvii

