

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
KEMEJA BATIK FIRENZE PADA TOKO
PONDOK BUSANA DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

**RYSKI SYARIF
NIM. 212110956**



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

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY OF
FIRENZE BATIK SHIRTS AT PONDOK BUSANA
STORE IN MEDAN CITY**

FINAL RESEARCH

By:

**RYSKI SYARIF
NIM. 212120956**



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF MANAGEMENT
SCHOOL OF BUSINESS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
KEMEJA BATIK FIRENZE PADA TOKO
PONDOK BUSANA DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

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

Oleh :

RYSKI SYARIF
NIM. 212110956

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,



Dr. Elizabeth Haloho, S.T., M. M.

Dosen Pembimbing II,



Nasrud Efendi, S.E., M.Si.

Medan, 25 Februari 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 : 212110956

Nama : Ryski Syarif

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

Judul Proyek : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Kemeja Batik Firenze Pada Toko Pondok Busana Di Kota Medan

Sehubungan dengan Proyek tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya 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 dikemudian 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 Proyek saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/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/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, Februari 2026
Saya yang membuat pernyataan,



Ryski Syarif

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas produk, Harga, Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan kemeja batik pada Toko Pondok Busana Kota Medan. Penelitian ini menggunakan Teknik pengambilan sampel *purposive sampling*, menggunakan metode *nonprobability sampling* dan menggunakan rumus *lemeshow* dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan kemeja batik pada Toko Pondok Busana Kota Medan, sedangkan variabel Harga, dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan kemeja batik pada Toko Pondok Busana Kota Medan. Hasil secara simultan (Uji f) yang menunjukkan bahwa ketiga variabel independen (Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan) berpengaruh terhadap variabel dependen (Loyalitas Pelanggan) Nilai *Adjusted R²* yang diperoleh sebesar 21,1 % dan sebesar 78,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of product quality, price, and service quality on customer loyalty toward batik shirts at Pondok Busana Store in Medan City. The research employed a purposive sampling technique using a non-probability sampling method, with the sample size determined using the Lemeshow formula, resulting in 96 respondents. Partial testing (t-test) indicates that product quality has a significant effect on customer loyalty toward batik shirts at Pondok Busana Store, while price and service quality do not have a significant effect. Simultaneous testing (F-test) shows that product quality, price, and service quality jointly influence customer loyalty. The adjusted R² value of 21.1% indicates that the independent variables explain 21.1% of the variation in customer loyalty, while the remaining 78.9% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Product Quality, Price, Service Quality, Customer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Kemeja Batik Firenze Pada Toko Pondok Busana Di Kota Medan”.

Penyusunan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat akademis untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses perjalanan menyusun skripsi ini terdapat banyak tantangan dan kesulitan yang dihadapi. Namun, berkat bantuan, doa, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Elizabeth Haloho, S.T., M.M. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah bersabar dan bersedia meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, saran serta motivasi selama menempuh studi dan proses kelancaran penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Bapak Nasrul Efendi, S.E., M. Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersabar dan bersedia meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, saran serta motivasi selama menempuh studi dan proses kelancaran penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
3. Bapak Hardy, S. Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan yang telah banyak membantu dalam kelancaran akademis.
4. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Suci Pertiwi S.E., M.Si., selaku Dosen Wali yang selalu bersedia mendengarkan, memberikan arahan, saran dan motivasi selama menempuh studi.
6. Ibu Christine, S. M., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan yang telah bersedia memberikan arahan, saran dan motivasi selama menempuh studi.

7. Seluruh Staff dan Dosen pengajar Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan yang telah bersedia memberikan ilmu, pelajaran, bimbingan, dan motivasi yang berharga kepada penulis selama perkuliahan
8. Seluruh rekan responden yang telah bersedia meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner penelitian dan memberikan data – data yang diperlukan.
9. Sebagai ucapan terima kasih, skripsi ini penulis persembahkan kepada Orang tua tercinta Ikhwan Syarif dan Mardiaty selaku dari orangtua dari Ryski Syarif yang telah menjadi orang-orang terhebat dan tidak pernah lelah untuk selalu memberikan kasih sayang, doa, semangat serta motivasi kepada penulis selama menempuh studi menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Laura Vincensia Sitanggang, terima kasih sudah menjadi partner penulis yang telah membantu penulis dalam kesulitan saat menyusun Tugas Akhir dan berterima kasih kepada diri sendiri yang sudah kuat dan bertahan selama menjalani proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata peneliti mohon maaf jika terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu ekonomi khususnya di bidang Manajemen serta dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Medan, 25 Februari 2026

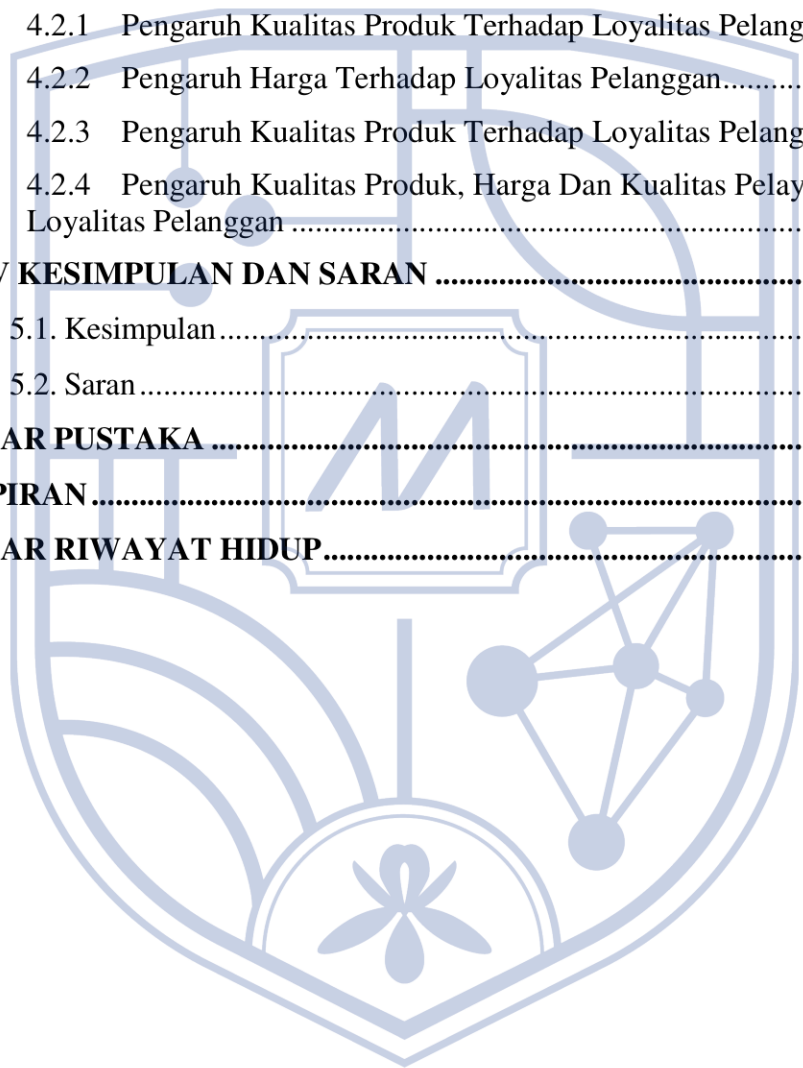
Penulis,

Ryski Syarif

DAFTAR ISI

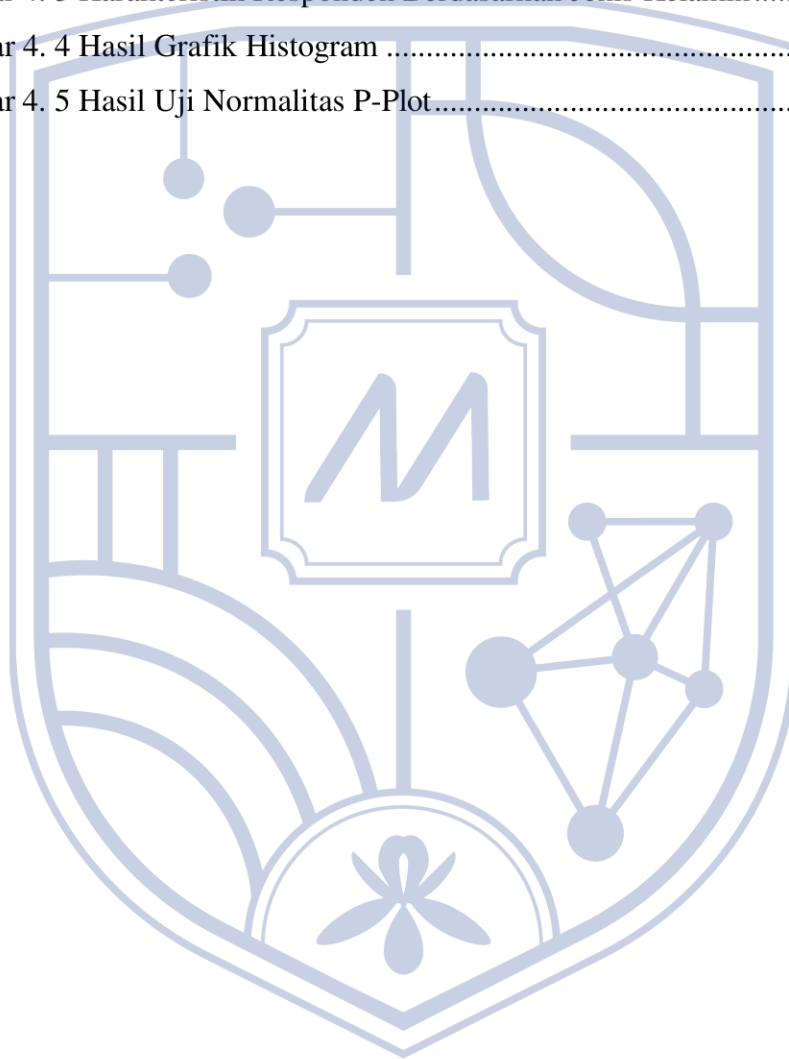
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Ruang Lingkup	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Originalitas Penelitian (Optional untuk Proyek)	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Manajemen Pemasaran	9
2.1.1. Bauran Pemasaran	9
2.1.2. Loyalitas Pelanggan.....	11
2.2. Review Penelitian Terdahulu.....	21
2.3. Kerangka Konseptual	26
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	28
2.4.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	28
2.4.2. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	28
2.4.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	29
2.4.4. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1. Jenis Penelitian	31
3.2. Objek Penelitian	31
3.3. Populasi dan Sampel.....	31

3.4. Metode Pengumpulan Data	32
3.5. Definisi Operasional Variabel	34
3.6. Metode Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Hasil Penelitian.....	41
4.2. Pembahasan	59
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	59
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	60
4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	60
4.2.4 Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1. Kesimpulan.....	63
5.2. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	67
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	96



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 2 Model Kerangka Konseptual	27
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Usaha	41
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4. 4 Hasil Grafik Histogram	53
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas P-Plot	53



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pernyataan Pra-survey Loyalitas Pelanggan.....	2
Tabel 1. 2 Hasil Pernyataan Pra-survey Kualitas Produk.....	3
Tabel 1. 3 Hasil Pernyataan Pra-survey Harga.....	4
Tabel 1. 4 Hasil Pernyataan Pra-survey Kualitas Pelayanan.....	5
Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 4. 1 Tabel Kuesioner	42
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Produk	45
Tabel 4. 3 Hasil Statistik Deskriptif Harga	45
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	46
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	47
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	48
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	49
Tabel 4. 9 Hasil Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heterokedasitas	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Analisis Linear Berganda.....	56
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji T).....	57
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F)	58
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	67
Lampiran 2 Kuesioner	68
Lampiran 3 Distribusi Jawaban dan Responden.....	72
Lampiran 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	84
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	86
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik Uji Multikoloniaritas.....	89
Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	92
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis	93
Lampiran 9 Tabel Distribusi T Dan R.....	94
Lampiran 10 Tabel Distribusi F	95

