

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PELANGGAN TOKO SEMBAKO ZOYA
DI PASIR PENGARAIAN**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyusunan Skripsi Pada Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



**OLEH :
VISY PARAMITHA
NIM : 2125164**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
TAHUN 2025**

HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : VISY PARAMITHA
NIM : 2125164
JUDUL PENELITIAN : ANALISIS FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI LOYALITAS
PELANGGAN TOKO SEMBAKO ZOYA DI
PASIR PENGARAIAN.

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada ujian akhir Komprehensif program Studi Manajemen pada Senin 28 Juli 2025 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji

Pasir Pengaraian, 02 Agustus 2025

Pembimbing 1

Dr. Hendry Kurmawan, SE., M.M
NIDN. 1003078701

Pembimbing II

Arrafiqur Rahman, MM, Ph.D
NIDN. 1018108502

Penguji Ujian Akhir Komprehensif

Penguji I

Makmur, SE., MMA., Ph.D
NIDN. 1010038001

Penguji II

Yulfita Aini, SE., MM
NIDN. 1024097802

Penguji III

Sherliana Anggraini, SE., M.Si
NIDN.1028069201

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



Nurhayati, S.E., M.Si
NIDN. 1026068605

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini, Saya:

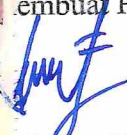
Nama : Visy Paramitha

Nomor Mahasiswa : 2125164

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan
Toko Sembako Zoya Di Pasir Pengaraian

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu instansi pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, 28 Juni 2025
Membuat Pernyataan

(Visy Paramitha)



ABSTRAK

Visy Paramitha. Nim: 2125164. 2025. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Toko Sembako Zoya Di Pasir Pengaraian.

PembimbingI:

PembimbingII:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Toko Sembako Zoya Di Pasir Pengaraian. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang berbelanja di Toko Sembako Zoya Pasir Pengaraian. Dengan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 97 responden. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dalam penelitian menunjukkan bahwa secara parsial harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas produk tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan keanekaragaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

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

KATA PENGANTAR

Penulis pertama-tama tidak henti-hentinya ingin mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kesejahteraan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Yang berjudul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Toko Sembako Zoya Di Pasir Pengaraian”, bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Di Universitas Pasir Pengaraian.

Penulis menyadari pada sepenuhnya akan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki, sehingga tanpa bantuan dan bimbingan yang diterima dari semua pihak tidaklah mungkin penulis bisa menyajikan yang terbaik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak DR. Hardianto, M. Pd, selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian.
2. Ibu Nurhayati, SE., M. Si, CTT selaku Dekan Fakultas Ekonomi Pasir Pengaraian.
3. Ibu Arfianti Novita Anwar, S.IP., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Pasir Pengaraian.
4. Bapak DR. Hendry Kurniawan, SE, MM sebagai Pembimbing I, yang telah mengarahkan dan mendorong penulis dalam menyusun skripsi ini
5. Arrafiqur Rahman, SE, MM, Ph.D sebagai Pembimbing II, yang telah mengarahkan dan mendorong penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Kedua orang tua tercinta bapak Jufri M.Zen dan Ibu Junita yang telah memberikan banyak motivasi baik secara material maupun moral dan tidak lupa selalu mendoakan penulis dalam menyelesaikan Pendidikan hingga saat ini.

7. Kepada teman seperjuangan dan semua yang telah memberikan semangat dan motivasi serta memberikan informasi dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Kepada pemilik NIM 2125192 selaku partner yang mendampingi penulis selama penyusunan Tugas Akhir dalam kondisi apapun, kemudian memberikan dukungan, semangat, serta motivasi kepada penulis hingga penyusunan Tugas Akhir ini selesai.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, segala saran dan kritik dalam membangun penyempurnaan skripsi ini sangat diharapkan oleh penulis. Akhir kata, semoga skripsi ini bisa bermanfaat untuk banyak orang terkhusus bagi penulis dan pihak-pihak berkepentingan. Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pasir pengaraian, 28 Juli 2025

(Visy Paramitha)

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah	9
1.3.Tujuan Penelitian.....	9
1.4.Manfaat Penelitian.....	10
1.5.Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1.Landasan Teori	12
2.1.1Harga.....	12
2.1.2Kualitas Produk.....	14
2.1.3Keanekaragaman.....	16
2.1.4Loyalitas Pelanggan.....	18
2.2.Kerangka konseptual	24
2.3.Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1.Ruang Lingkup Penelitian	26
3.2Populasi dan Sampel.....	26
3.2.1Populasi.....	26
3.2.2Sampel	27
3.3Jenis Dan Sumber Data	28
3.3.1Jenis Penelitian	28
3.3.2Sumber Data	29

3.4Teknik Pengumpulan Data	30
3.5Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	31
3.6Instrumen Penelitian.....	33
3.7Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1.Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.1.1.Sejarah Toko Sembako Zoya di Pasir Pengaraian	41
4.1.2.Visi dan Misi Toko Sembako Zoya	42
4.2.Karakteristik Responden	43
4.3.Analisis Data Penelitian	44
4.3.1.Uji Instrumen	44
4.3.2.Analisis Statistik Deskriptif.....	48
4.3.3.Uji Asumsi Klasik.....	52
4.3.4.Uji Regresi Linear Berganda	56
4.3.5.Uji Hipotesis	57
4.4.Pembahasan	60
4.4.1.Pengaruh Harga (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	60
4.4.2.Pengaruh Kualitas Produk (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	61
4.4.3.Pengaruh Keanekaragaman (X3) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	62
4.4.4.Pengaruh Harga (X1), Kualitas Produk (X2) Dan Keanekaragaman (X3) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	63
BAB V KESIMPULAN.....	65
5.1.Kesimpulan.....	65
5.2.Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Beberapa Perbedaan Harga Kebutuhan Sehari-Hari Konsumen Di Minimarket Dan Toko Sembako Zoya Di Pasir Pengaraian.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	22
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	31
Tabel 3. 2 Penilaian Skala Likert	34
Tabel 3. 3 Tingkat Capaian Responden (TCR).....	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	43
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	43
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Menurut Jumlah Berkunjung.....	44
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1).....	45
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2)	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Keanekaragaman (X3).....	46
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	46
Tabel 4. 8 Uji Realibilitas	47
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Harga.....	49
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	50
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Keanekaragaman.....	51
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	51
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	53
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi	57
Tabel 4. 18 Hasil Uji t.....	58
Tabel 4. 19 Hasil Uji F.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka konseptual	24
---------------------------------------	----