

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DITOKO SAPRODI
BUMDES KARYA ANGGUN DESA PASIR JAYA**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH :

**ILHAM ALI MAKSUM
NIM : 2125092**

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

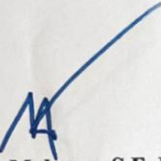
HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Ilham Ali Maksum
Nim : 2125092
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ditoko Saprodi Bumdes Karya Anggun Desa Pasir Jaya

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada Rabu, 23 Juli 2025 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, 28 Juli 2025

Pembimbing I



Makmur, S.E., MMA. Ph.D
NIDN. 1010038001

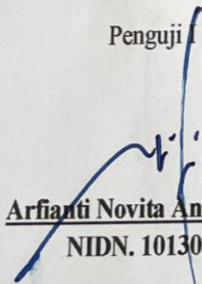
Pembimbing II



Dr. Heffi Christya Rahayu, M.Si
NIDN: 1018067303

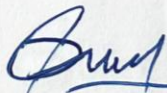
Penguji Ujian Akhir Komprehensif,

Penguji I



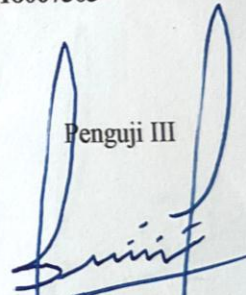
Arfianti Novita Anwar, S.IP, M.M
NIDN. 1013058302

Penguji II



Dr. H. Afrijal, SE. MM. Ak.CA
NIDN: 1027076902

Penguji III



Seprini, SE., M.M
NIDN. 1025097804

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



Nurhayati, SE., M.Si
NIDN. 1026068605

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ilham Ali Maksum
Nomor Mahasiswa : 2125092
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ditoko Saprodi Bumdes Karya Anggun Desa Pasir Jaya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi 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 sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



(Ilham Ali Maksum)

ABSTRAK

Ilham Ali Maksum. NIM. 2125092. Tahun 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Toko Saprodi Bumdes Karya Anggun Desa Pasir Jaya. Pembimbing Utama: Bapak Makmur, SE, MMA, Ph.D., Dan Pembimbing Kedua: Ibu Dr. Heffi Christya Rahayu, SE, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Saprodi BUMDes Karya Anggun Desa Pasir Jaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan aktif toko berjumlah 2.604 orang, dan sampel sebanyak 96 orang yang ditentukan dengan rumus Slovin menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan dokumentasi, dan analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, serta uji regresi linear sederhana (uji t dan uji F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Koefisien regresi sebesar 0,545 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai R Square sebesar 0,848 menunjukkan bahwa 84,8% variasi loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Berdasarkan temuan ini, peneliti menyarankan agar pihak pengelola toko terus meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam hal kecepatan, ketepatan, keramahan, serta kelengkapan fasilitas, untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, penulis memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya yang tak terhingga. Berkat kasih dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara moril maupun material, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih ini secara khusus ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Hardianto, M.Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian.
2. Ibu Nurhayati, S.E, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
3. Ibu Arfianti Novita Anwar, S.IP, M.M selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
4. Bapak Makmur, SE, MMA, Ph.D selaku pembimbing I yang telah membimbing saya dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Heffi Christya Rahayu, SE, M.Si selaku pembimbing II yang telah membimbing saya dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya yang tercinta dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan serta moral ataupun materi, kesabaran pengorbanan, kepercayaan serta do'a.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan serta informasi berkaitan dengan skripsi ini.

Sebagai penutup, penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat yang berarti bagi para pembaca dan pihak-pihak yang berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen. Semoga karya ini menjadi langkah kecil yang membawa dampak besar dalam kemajuan ilmu pengetahuan.

Pasir Pengaraian, Juli 2025

Ilham Ali Maksum
NIM.2125092

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
2.1. Landasan Teori	8
2.2. Penelitian Terdahulu	18
2.3. Kerangka Pemikiran	23
2.4. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	25
3.2. Jenis dan Sumber Data	25
3.3. Populasi dan Sampel	26
3.4. Teknik Pengambilan Data	28
3.5. Definisi Operasional	28
3.6. Instrumen Penelitian	29
3.7. Teknik Analisis Data	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.2.	Karakteristik Responden	35
4.3.	Analisis Data Penelitian	38
4.4.	Pembahasan.....	50

BAB V PENUTUP

5.1.	Kesimpulan	53
5.2.	Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA	56
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional	29
Tabel 3.2 Instrumen Skala Penelitian	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Lama Pelanggan.....	37
Tabel 4.4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	38
Tabel 4.5 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	40
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	44
Tabel 4.8 Uji Multikolinieritas.....	48
Tabel 4.9 Uji T	50
Tabel 4.10 Uji F	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1. Uji Normalitas.....	47
Gambar 4.2. Uji Heterokedastisitas	49