

**PENGARUH *PRODUCT QUALITY* DAN *SERVICES QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DI RAJA BUAH**

PALEMBANG

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

Oleh :

SINTIYA TRI KURNIA

20612010004

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN

2024

**PENGARUH *PRODUCT QUALITY* DAN *SERVICES QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DI RAJA BUAH**

PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menyusun Skripsi pada Program Strata 1 (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

Oleh :

SINTIYA TRI KURNIA

20612010004

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN

2024

PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan sebagai persyaratan untuk mengakhiri studi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan.

Hari : Rabu
Tanggal : 07 Agustus 2024

Pj. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan



Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph. D
NIDN. 0015097701

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pengaruh *product quality* dan *services quality* terhadap *customer loyalty* di Raja Buah Palembang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu dengan mendeskripsikan keadaan responden serta deskripsi variabel penelitian dalam tabel frekuensi dan presentase dari hasil penyebaran kuesioner dengan melalui prosedur analisis data. Populasi dalam penelitian ini adalah pembeli di Raja Buah Palembang. Sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *Purposive Sampling* dan menggunakan rumus sekoran dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear berganda, uji asumsi klasik, koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji t). Hasil dari penelitian ini bahwa *Product Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty*. *Services Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty*.

Kata Kunci : *Product Quality, Services Quality, Customer Loyalty*

ABSTRACT

The aim of this research is to find out how product quality and service quality influence customer loyalty at Raja Buah Palembang. The research method used in this research is descriptive with a quantitative approach, namely by describing the condition of the respondents as well as descriptive of research variables in frequency tables and percentages from the results of distributing the questionnaire through data analysis procedures. The population in this research were buyers at Raja Buah Palembang. The sample taken in this research used a non-probabilistic sampling Method with purposive sampling technique and used the current formula with a Sample size of 96 respondents. Data analysis techniques use validity tests, reliability tests, linear multiple regression, classical assumption tests, coefficient of determination and hypothesis tests (t tests). The results of this research show that Product Quality has a positive and significant effect on customer loyalty. Services Quality has a positive and significant effect on Customer Loyalty

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Loyalty

