

**PENGARUH NILAI PRODUK, SARANA FISIK DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN TOKO BANGUNAN RAHIL
DI SEMURUP KAB. KERINCI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Disusun oleh :
SYAHRUL AQIL ILHAM
NPM : 1710612010330

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SAKTI ALAM KERINCI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SUNGAI PENUH
2022**

**PENGARUH NILAI PRODUK, SARANA FISIK DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN TOKO BANGUNAN RAHIL
DI SEMURUP KAB. KERINCI**

Syahrul Aqil Ilham
Pembimbing Utama Dr. Indra Budaya, SE., MM
Pembimbing Pendamping Edia Satria, SE., MM
Program Studi S-1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sakti Alam Kerinci, Sungai Penuh

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Apakah terdapat pengaruh Nilai Produk terhadap Loyalitas Konsumen di Toko bangunan Rahil Semurup Kab. Kerinci dan berapa besar pengaruhnya? 2) Apakah terdapat pengaruh Sarana Fisik terhadap Loyalitas Konsumen di Toko bangunan Rahil Semurup Kab. Kerinci dan berapa besar pengaruhnya? 3) Apakah terdapat pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen di Toko bangunan Rahil Semurup Kab. Kerinci dan berapa besar pengaruhnya? 4) Apakah terdapat pengaruh Nilai Produk, Sarana Fisik, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen secara simultan di Toko bangunan Rahil Semurup Kab. Kerinci?

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan konsumen pada Toko Bangunan Rahil Semurup Kab. Kerinci yang jumlahnya tak diketahui. Selanjutnya bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian antara 30 sampai dengan 500. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi berganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20. jumlah anggota sampel diambil 20 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Variabel dalam penelitian ini ada 4 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = 20×4 variabel = 80. Alat analisis data yang digunakan adalah analisis jalur pada tingkat alpha 0,05.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Terdapat pengaruh nilai produk terhadap loyalitas konsumen pada pada toko bangunan Rahil Semurup di Kab. Kerinci. Dengan arti lain bahwa nilai produk dapat mempengaruhi loyalitas konsumen. 2) Terdapat pengaruh sarana fisik terhadap loyalitas konsumen pada toko bangunan Rahil Semurup di Kab. Kerinci. Dengan arti lain bahwa sarana fisik dapat mempengaruhi loyalitas konsumen. 3) Terdapat pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas konsumen pada toko bangunan Rahil Semurup di Kab. Kerinci. Dengan arti lain kepercayaan dapat mempengaruhi loyalitas konsumen. 4) Terdapat pengaruh nilai produk, sarana fisik dan kepercayaan secara bersama sama terhadap loyalitas konsumen pada toko bangunan Rahil Semurup di Kab. Kerinci. Dengan arti lain nilai produk, sarana fisik dan kepercayaan secara simultan dapat mempengaruhi loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Nilai produk, Sarana Fisik, Kepercayaan, Loyalitas Konsumen

**THE EFFECT OF PRODUCT VALUE, PHYSICAL MEANS, AND TRUST ON
CONSUMER LOYALTY OF TOKO BANGUNAN RAHIL
DI SEMURUP KAB. KERINCI**

Syahrul Aqil Ilham

Main Supervisor Dr. Indra Budaya, SE., MM

Vice Supervisor Edia Satria, SE., MM

Study Program S-1 Management

Sakti Alam Kerinci School of Economics, Sungai Penuh

ABSTRACT

This study aims to determine: 1) Is there an effect of Product Value on Consumer Loyalty in Rahil Semurup's building store, Kab. Kerinci and how much influence? 2) Is there any influence of Physical Facilities on Consumer Loyalty in Rahil Semurup's building store, Kab. Kerinci and how much influence? 3) Is there any influence of Trust on Consumer Loyalty in Rahil Semurup's building store, Kab. Kerinci and how much influence? 4) Is there any effect of Product Value, Physical Facilities, and Trust on Consumer Loyalty simultaneously in Rahil Semurup Building store Kab. Kerinci?

The population in this study are all consumers at the Rahil Semurup Building Store, Kab. Kerinci whose number is unknown. Furthermore, the appropriate sample size for the study is between 30 and 500. If the research is to conduct multivariate analysis (correlation or multiple regression), then the number of sample members is at least 10 times the number of variables studied. For simple experimental research, the number of sample members is between 10 and 20 respectively. The number of sample members is taken 20 times from the number of variables studied. There are 4 variables in this study (independent + dependent), so the number of sample members = 20×4 variables = 80. The data analysis tool used is path analysis at an alpha level of 0.05.

Based on the results of the study indicate that: 1) There is an effect of product value on consumer loyalty at the Rahil Semurup building store in Kab. Kerinci. In other words, the value of the product can affect consumer loyalty. 2) There is an effect of physical facilities on consumer loyalty at Rahil Semurup's building store in Kab. Kerinci. In other words, physical means can affect consumer loyalty. 3) There is an influence of trust on consumer loyalty at the Rahil Semurup building store in Kab. Kerinci. In other words, trust can affect consumer loyalty. 4) There is a joint influence of product value, physical facilities, and trust on consumer loyalty at the Rahil Semurup building store in Kab. Kerinci. In other words, product value, physical facilities, and trust can simultaneously affect consumer loyalty.

Key Words : Product Value, Physical Means, Trust, Consumer Loya

