

**PENGARUH PENGALAMAN BELANJA, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
USAHA JAYA MANDIRI KABUPATEN KERINCI, KECAMATAN
GUNUNG TUJUH, DESA JERNIH JAYA**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Pada STIE Sakti Alam kerinci



Disusun Oleh :

DIAS LASTRI NINGSIH
NPM. 1910061201210

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SAKTI ALAM KERINCI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SUNGAI PENUH
2023**

**PENGARUH PENGALAMAN BELANJA, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
USAHA JAYA MANDIRI KABUPATEN KERINCI, KECAMATAN
GUNUNG TUJUH, DESA JERNIH JAYA**

DIAS LASTRI NINGSIH

Pembimbing: DR. INDRA BUDAYA, S.E.,M.M

Program Studi Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sakti Alam Kerinci, Sungai Penuh

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1. Untuk mengetahui pengaruh Pengalaman belanja terhadap loyalitas pelanggan pada usaha jaya mandiri secara persial dan berapa besar pengaruhnya? 2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha jaya mandiri secara persial dan berapa besar pengaruhnya? 3. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha jaya mandiri secara pesial dan berapa besar pengaruhnya? 4. Untuk mengetahui pengaruh Pengalaman belanja, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha jaya mandiri secara simultan dan berapa besar pengaruhnya? Metodologi penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif. Hasil Penelitian yaitu; 1. Terdapat pengaruh antara pengalaman berbelanja terhadap loyalitas pelanggan yang dibuktikan oleh t hitung $>$ dari t tabel dan signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian maka berdasarkan kriteria uji signifikan, H_a diterima dan H_o ditolak artinya bahwa pengalaman berbelanja berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan Produk Mebel pada Usaha Jaya Mandiri Kabupaten Kerinci, Kecamatan Gunung Tujuh 2. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang dibuktikan oleh bahwa t hitung $>$ dari t tabel dan signifikan $0,00 < 0,05$. Dengan demikian maka berdasarkan kriteria uji signifikan, H_a diterima dan H_o ditolak artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan Produk Mebel pada Usaha Jaya Mandiri Kabupaten Kerinci, Kecamatan Gunung Tujuh. 3. Tidak terdapat pengaruh antara Kepuasan terhadap loyalitas pelanggan yang dibuktikan oleh t hitung $<$ dari t tabel dan signifikan $0,579 > 0,05$. Dengan demikian maka berdasarkan kriteria uji signifikan, H_a ditolak dan H_o ditetima artinya bahwa kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Produk Mebel pada Usaha Jaya Mandiri Kabupaten Kerinci, Kecamatan Gunung Tujuh 4. Besarnya sumbangan Pengalaman berbelanja, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas pelanggan Produk Mebel pada Usaha Jaya Mandiri Kabupaten Kerinci, Kecamatan Gunung Tujuh sebesar 92,1%. Sedangkan sisanya sebesar 7,9% dipengaruhi oleh Variabel lain. 5. Besarnya pengaruh Pengalaman berbelanja terhadap Loyalitas pelanggan adalah 48,6%, Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas

pelanggan adalah 41,1%, Besarnya pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas pelanggan Produk Mebel pada Usaha Jaya Mandiri Kabupaten Kerinci, Kecamatan Gunung Tujuh adalah 2,1%

Kata Kunci : Pengalaman Berbelanja, Kualitas Pelayanananan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan.



**THE EFFECT OF SHOPPING EXPERIENCE, SERVICE QUALITY AND
CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY
USAHA JAYA MANDIRI KERINCI REGENCY, SUB-
DISTRICT MOUNT SEVEN, JERNIH JAYA VILLAGE**

DIAS LASTRI NINGSIH

Advisor : **DR. INDRA BUDAYA, S.E.,M.M**

Management Study Program

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sakti Alam Kerinci, Sungai Penuh

ABSTRACT

This study aims to find out: 1. To determine the effect of shopping experience on customer loyalty in the business and how much influence does it have? 2. To find out the effect of service quality on customer loyalty in the jaya mandiri business perial and how much influence does it have? 3. To find out the effect of customer satisfaction on customer loyalty in the jaya mandiri business pesial and how much influence does it have? 4. To find out the effect of shopping experience, service quality and customer satisfaction on customer loyalty in Jaya Mandiri business simultaneously and how much influence? The research methodology used is with qualitative descriptive and quantitative descriptive approaches. The results of the study are; 1. There is an influence between shopping experience on customer loyalty as evidenced by t count $>$ of t table and significant $0.000 < 0.05$. Thus, based on significant test criteria, H_a was accepted and H_o was rejected, meaning that the shopping experience had a significant and positive effect on customer loyalty of Furniture Products at Usaha Jaya Mandiri Kerinci Regency, Gunung Tujuh District 2. There is an influence between service quality and customer loyalty as evidenced by that t count $>$ from t table and significant $0.00 < 0.05$. Thus, based on significant test criteria, H_a was accepted and H_o was rejected meaning that the quality of service had a significant and positive effect on customer loyalty of Furniture Products at Usaha Jaya Mandiri Kerinci Regency, Gunung Tujuh District. 3. There is no effect between satisfaction on customer loyalty as evidenced by t count $<$ of t table and significant $0.579 > 0.05$. Thus, based on significant test criteria, H_a was rejected and H_o was found to mean that satisfaction did not have a significant effect on customer loyalty of Furniture Products at Usaha Jaya Mandiri Kerinci Regency, Gunung Tujuh 4 District. The amount of contribution of shopping experience, service quality and consumer satisfaction to customer loyalty of furniture products at Usaha Jaya Mandiri Kerinci Regency, Gunung Tujuh District is 92.1%. While the remaining 7.9% is influenced by other variables. 5. The magnitude of the influence of shopping experience on customer loyalty is 48.6%, the magnitude of the influence of Service Quality on customer loyalty is 41.1%, The magnitude of the influence of consumer

satisfaction on customer loyalty of furniture products in Jaya Mandiri Business Kerinci Regency, Gunung Tujuh District is 2.1%

Keywords: Shopping Experience, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.

