

**PENGARUH PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA USAHA DIGITAL PRINTING DAN STICKER
DI KING LABEL PRODUCTION**

SKRIPSI

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



**Disusun oleh:
FAIDIL JOTIA
NPM: 1910061201165**

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

**PENGARUH PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA USAHS DIGITAL PRINTING DAN STICKER
DI KING LABEL PRODUCTION**

FAIDIL JOTIA

Pembimbing: ZEFRI EFDISON, S.Kom.,M.M

Program Studi Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sakti Alam Kerinci, Sungai Penuh

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1. Untuk mengetahui pengaruh produk terhadap loyalitas pelanggan pada usaha digital printing dan stiker di King Label Production dan berapa besar pengaruhnya. 2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha digital printing dan stiker di King Label Production dan berapa besar pengaruhnya. 3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha digital printing dan stiker di King Label Production dan berapa besar pengaruhnya. 4. Untuk mengetahui pengaruh produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha digital printing dan stiker di King Label Production secara simultan dan berapa besar pengaruhnya. Metodologi penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif. Hasil Penelitian yaitu; 1. Produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan King Label Production yang dibuktikan dengan nilai thitung lebih kecil dari nilai ttabel ($1,706 < 1,99167$) dan besar pengaruhnya hanya 5,96%. 2. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan King Label Production yang dibuktikan dengan nilai -thitung lebih besar dari nilai -ttabel ($-0,974 > -1,99167$) dan besar pengaruhnya hanya -1,78%. 3. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan King Label Production yang dibuktikan dengan nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel ($-0,974 > -1,99167$) dan besar pengaruhnya adalah sebesar 17,66%. 4. Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terdapat pengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan King Label Production yang dibuktikan dengan nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel ($7,080 > 2,72$) dan besar pengaruhnya adalah sebesar 21,8%.

Kata Kunci : Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

**PRODUCT INFLUENCE, SERVICE QUALITY AND SATISFACTION
CUSTOMER TO CUSTOMER LOYALTY ON DIGITAL
PRINTING AND STICKER BUSINESS
AT KING LABEL PRODUCTION**

FAIDIL JOTIA

Advisor : ZEFRI EFDISON, S.Kom.,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 products on customer loyalty in the digital printing and sticker business at King Label Production and how much influence it has. 2. To find out the effect of service quality on customer loyalty in the digital printing and sticker business at King Label Production and how much influence it has. 3. To find out the effect of customer satisfaction on customer loyalty in the digital printing and sticker business at King Label Production and how much influence it has. 4. To determine the effect of products, service quality and customer satisfaction on customer loyalty in the digital printing and sticker business at King Label Production simultaneously and how much influence. The research methodology used is with qualitative descriptive and quantitative descriptive approaches. The results of the study are; 1. The product has no effect on King Label Production customer loyalty as evidenced by a calculated value smaller than the ttable value ($1.706 < 1.99167$) and the magnitude of the effect is only 5.96%. 2. Service quality has no effect on King Label Production customer loyalty as evidenced by the -tcount value greater than the -ttable value ($-0.974 > -1.99167$) and the effect is only -1.78%. 3. Customer satisfaction affects King Label Production customer loyalty as evidenced by a calculated value greater than the ttable value ($-0.974 > -1.99167$) and the magnitude of the effect is 17.66%. 4. Product, Service Quality and Customer Satisfaction there is a simultaneous influence on King Label Production customer loyalty as evidenced by the Fcalculate value greater than Ftable ($7,080 > 2.72$) and the magnitude of the influence is 21.8%.

Keywords: Product, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty..