

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO EVA FASHION DESA PETUMBUKAN KECAMATAN GALANG KABUPATEN DELI SERDANG

Nur Hafni Maulida Nasution⁽¹⁾, Sari Wulandari⁽²⁾

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah
Email : nurhafnimaulidanasution@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of product quality (X) on customer loyalty (Y) at the Eva Fashion Store, Petumbukan Village, Galang District, Deli Serdang Regency. The population of the study was the customers in Eva Fashion Store, Petumbukan Village, Galang District, Deli Serdang Regency as many as 160 customers for 1 week. The number of samples to be taken in this study if rounded is 62 samples. The data collection technique used is by using interviews (interviews), questionnaires (questionnaires) and observations (observations). given to respondents. Data using SPSS 20. The results of this study indicate that based on the simple regression test (a) of 6.008 while the simple regression coefficient (b) of 0.926 and it can be concluded that Product Quality has a positive influence on Customer Loyalty, which means that if the Product Quality increases then Customer Loyalty will increase by 0.926. Based on the t test, it is known that $t_{count} > t_{table}$ is $11,679 > 2,000$. So it can be said that product quality has a significant effect on customer loyalty at the Eva Fashion Store, Petumbukan Village, Galang District, Deli Serdang Regency. From the results of the coefficient of determination (R Square) it can be said that the product quality variable (X) has an influence on the Customer Loyalty variable (Y) of 69.5% and the remaining 30.5% is influenced by other variables outside of this study.

Keywords: Product Quality, Customer Loyalty

PENDAHULUAN

Fashion merupakan suatu kebutuhan primer yang semakin berkembang dalam dunia industri yang berorientasi pada pasar. Produk fashion pada saat ini dapat berkembang dengan sangat cepat mengikuti perkembangan zaman yang ada. Masyarakat saat ini menyadari akan kebutuhannya bahwa kebutuhan fashion bukan hanya sekedar berpakaian, tetapi juga sebagai gaya hidup. Dunia fashion perlu ditangani dengan baik dan juga harus sering meng-update model trend yang baru agar tetap terus diminati oleh konsumen.

Produk yang berkualitas juga merupakan salah satu kunci utama dalam memenangkan sebuah persaingan yang pada akhirnya akan memberikan nilai kepuasan yang lebih tinggi kepada konsumen. Konsumen kini telah banyak memiliki tuntutan nilai yang jauh lebih

besar dan beragam karena dihadapkan pada berbagai macam pilihan berupa produk maupun jasa yang dapat mereka beli. Dalam hal ini seorang pengusaha yang cerdas harus dapat memahami sepenuhnya proses pengambilan keputusan konsumen, semua pengalaman mereka dalam belajar, memilih, bahkan dalam menggunakan suatu produk.

Toko Eva Fashion yang terletak di Jalan Besar Petumbukan Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang yang merupakan salah satu toko yang menjual pakaian dengan berbagai macam pilihan, mulai dari pakaian untuk anak-anak hingga pakaian untuk orang dewasa.

Berdasarkan hasil pra riset yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa penyebab ramainya pembeli di Toko Eva Fashion tersebut adalah karena produk yang dijual itu harganya terjangkau dengan kualitas yang lumayan baik, disamping itu dibeberapa daerah-

daerah sudah terdapat toko Eva Fashion dan orang-orang juga sudah mengenal bahwa toko Eva Fashion tersebut menjual produk dengan harga yang murah dan dengan kualitas produk yang lumayan baik. Hanya saja ditoko Eva Fashion tersebut tidak menjual barang atau produk dari brand ternama melainkan hanya produk produk konveksi lokal dan produk-produk import berkualitas rendah seperti prabotan dan mainan anak-anak.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka diajukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Eva Fashion Desa Petumbukan Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah **“Apakah Ada Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Eva Fashion Desa Petumbukan Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang?”**

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk Mengetahui Apakah Ada Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Eva Fashion Desa Petumbukan, Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang.

LANDASAN TEORI

Pengertian Kualitas Produk

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Daga Rosnaini (2017:37) kualitas produk adalah *the characteristics of a product of service the bear on its ability to satis fy stated or implied costomer need*, yang berarti kualitas produk adalah karakteristik dari produk dan jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen.

Menurut Kotler dalam Choiriah (2019:237) kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik suatu produk yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan suatu kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Pengertian Loyalitas Pelanggan

James G. Barnes dalam Priansa (2020:216) menyatakan bahwa loyalitas adalah Sebagai suatu bukti dari emosi yang mentransformasikan perilaku pembelian berulang menjadi suatu hubungan. Loyalitas ini mengarah pada pembelian yang berulang, perekomendasi dan proporsi pembelanjaan yang meningkat. Hermawan kartajaya dalam Priansa (2020:216) menyatakan bahwa loyalitas merupakan manifestasi dari kebutuhan fundamental manusia untuk memiliki, *men-support*, mendapatkan rasa aman dan membangun keterikatan serta menciptakan *emotional attachment*.

Scott Robinette dan Claire Brand dalam Priansa (2020:216) menyatakan bahwa loyalitas konsumen adalah satu-satunya alasan yang sangat penting untuk dapat meraih sebuah keuntungan karena berhubungan langsung dengan keuntungan yang akan diraih oleh perusahaan.

Hipotesis

Menurut Sugiyono (2018:31) bahwa **“Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban yang empiris”**.

Ho : Diduga tidak ada Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Eva Fashion Desa Petumbukan, Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang.

Ha : Diduga ada Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas

Pelanggan Pada Toko Eva Fashion
Desa Petumbukan, Kecamatan
Galang Kabupaten Deli Serdang.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey* yaitu metode untuk pengumpulan data primer pada informasi yang diperoleh dari responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner atau angket. Berdasarkan tingkat eksplanasinya, tergolong sebagai penelitian asosiatif kasual yaitu penelitian untuk mengetahui hubungan sebab akibat. Hubungan atau pengaruh variabel bebas kualitas produk (X) terhadap variabel terikat loyalitas pelanggan (Y).

Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2018:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang dan membeli di Toko Eva Fashion selama 1 minggu penelitian dibulan Juli sebesar 160 pelanggan.

Menurut Sugiyono (2018:81) “ Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini menentukan jumlah sampel menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{160}{1 + 160 (0,01)} = 62$$

Maka jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini jika dibulatkan adalah 62 sampel.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan Skala Likert. Sugiyono (2018:93), menyatakan bahwa “Skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomenal sosial.

Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 jenis

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:35), Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden yang ada dilokasi penelitian. Data tersebut diperoleh dari hasil kuesioner serta wawancara dengan konsumen.

2. Data Skunder

Menurut Sugiyono (2018:36), data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang meliputi data mengenai sejarah dan perkembangan organisasi, struktur organisasi, dan uraian tugas organisasi, jumlah karyawan, serta buku-buku ilmiah dan literatur lainnya yang diperoleh sehubungan dengan masalah yang diteliti.

Skala Pengukuran Variabel

Menurut Sugiyono (2018:93), Skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomenal sosial. Biasanya format skala likert merupakan perpaduan antara kesetujuan dan tidak kesetujuan. Skala ini umumnya menggunakan 5 (lima) angka penelitian, yaitu:

Tabel 1
Alternatif Jawaban Responden Skala Likert

No	Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KT)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono, 2018

Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan kegiatan penelitian ini teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan melihat langsung dilapangan yang digunakan untuk menentukan faktor layak yang didukung melalui wawancara survey analisis jabatan.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

3. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas menyatakan bahwa instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian dapat digunakan atau tidak.

Dengan kriteria :

- Jika $r \geq 0,5$ maka item-item tersebut dinyatakan valid.

- Jika $r \leq 0,5$ maka item-item tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa instrumen yang digunakan untuk mengatur menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama. Pengukuran reliabilitas yang dilakukan dengan membagikan kuesioner pada responden kemudian hasil skornya diukur korelasinya antar skor jawaban pada butir pernyataan yang sama dengan bantuan SPSS menggunakan uji *Cronbach Alpha* (α).

3. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah persamaan regresi pada masing-masing variabel bebas dan variabel terikat memiliki distribusi normal atau tidak. dengan mendekati apakah berdistribusi normal atau tidak dengan analisis grafik yaitu dengan melihat grafik histogram dan residualnya.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis ini bertujuan untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat apakah positif atau negatif.

Dengan rumus:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana:

Y : Loyalitas Pelanggan

a : Konstanta

b : Koefisien regresi kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan

X : Kualitas Produk

e : Error

5. Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan caranya adalah melakukan pengujian terhadap regresi setiap variabel antara variabel bebas terhadap variabel terikat yang akan diteliti apakah diterima atau ditolak.

- Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka ada pengaruh signifikan antara

variabel (X) Kualitas Produk terhadap (Y) Loyalitas Pelanggan.

- b. jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh signifikan antara variabel (X) Kualitas Produk terhadap (Y) Loyalitas Pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN
Hasil Penelitian

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Laki-laki	15	24 %
2.	Perempuan	47	76 %
	Total	62	100 %

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 15 orang dengan persentase 24% dan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 47 orang dengan persentase 76%.

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah	Presentase (%)
1.	<20	20	32,26%
2.	>20	42	67,74%
	Total	62	100 %

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang berusia dibawah 20 tahun berjumlah 20 orang (32,26%), dan responden yang berusia diatas 20 tahun berjumlah 42 orang (67,74%).

Berdasarkan hasil uji validitas melalui program SPSS versi 20.00 dengan menggunakan pearson (korelasi product moment) diperoleh :

Tabel 4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Nomor Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
Kualitas Produk (X)	Pernyataan_1	0,797	0,361	Valid
	Pernyataan_2	0,676	0,361	Valid
	Pernyataan_3	0,659	0,361	Valid
	Pernyataan_4	0,678	0,361	Valid
	Pernyataan_5	0,803	0,361	Valid
	Pernyataan_6	0,837	0,361	Valid
	Pernyataan_7	0,817	0,361	Valid
	Pernyataan_8	0,773	0,361	Valid
	Pernyataan_9	0,705	0,361	Valid
	Pernyataan_10	0,704	0,361	Valid
Loyalitas Pelanggan (Y)	Pernyataan_1	0,704	0,361	Valid
	Pernyataan_2	0,845	0,361	Valid
	Pernyataan_3	0,867	0,361	Valid
	Pernyataan_4	0,657	0,361	Valid
	Pernyataan_5	0,820	0,361	Valid
	Pernyataan_6	0,897	0,361	Valid
	Pernyataan_7	0,859	0,361	Valid
	Pernyataan_8	0,692	0,361	Valid
	Pernyataan_9	0,727	0,361	Valid
	Pernyataan_10	0,806	0,361	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan nilai rtabel product moment, dengan $n = 30$, dan taraf kesalahan 0,05 atau 5% maka diperoleh $r_{tabel} = 0,361$ ternyata r_{hitung} item dari setiap pernyataan lebih besar dari r_{tabel} dengan demikian dapat dinyatakan signifikan atau valid

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

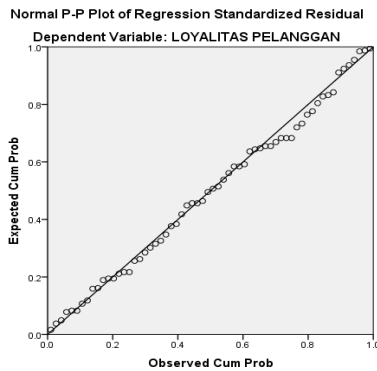
Tabel 5.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria Signifikan	Ket
Kualitas Produk (X)	0,909	0,6	Reliabel
Loyalitas Pelanggan (Y)	0,932	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, diketahui bahwa seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, yang ditunjukkan dengan nilai dari masing-masing instrumen memiliki nilai lebih besar dari 0,6.

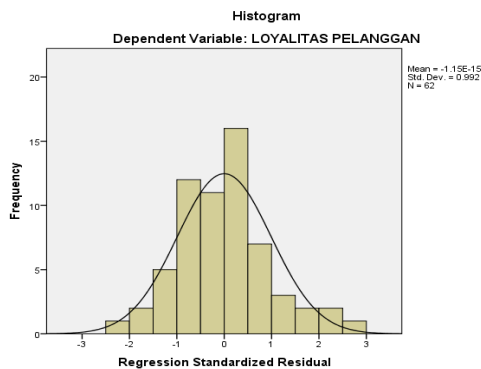
Uji Asumsi Klasik
Uji Normalitas



Gambar 1 Normal Plot

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan gambar diatas, nampak bahwa sebaran (pencaran) data berada di sekitar garis diagonal dan tidak ada yang terpancar jauh dari garis diagonal, sehingga asumsi normalitas dapat dipenuhi, sehingga data variabel dapat diuji. Hal ini berarti variabel kualitas produk dan loyalitas pelanggan dapat tercapai pada Toko Eva Fashion Desa Petumbukan.



Gambar 2 Histogram

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan gambar diatas tampak bahwa untuk histogram data yang berdistribusi normal atau mendekati normal karena membentuk seperti lonceng (*bell shaped*), sehingga asumsi normalitas dalam penelitian ini dapat dipenuhi. Hal ini berarti variabel kualitas produk dan loyalitas pelanggan dapat tercapai pada Toko Eva Fashion Desa Petumbukan.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Persamaan regresi linear sederhana yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6.008	2.863		2.099	.040
	Kualitas Produk	.926	.079	.833	11.679	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Variabel kualitas produk (X) mempunyai nilai koefisien sebesar 0,926. Ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).

Tabel 7
Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6.008	2.863		2.099	.040
	Kualitas Produk	.926	.079	.833	11.679	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai $t_{hitung} = 11,679$ sedangkan nilai t_{tabel} $df = n-2$ ($df = 62 - 2 = 60$) pada taraf signifikan 5% (0,05) adalah 2,000 dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis (H_a) diterima, maka dari perhitungan diatas dapat diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $11,679 > 2,000$. Sehingga disimpulkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Eva Fashion Desa Petumbukan Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang.

Tabel 8
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.833 ^a	.695	.689	3.794
a. Predictors: (Constant), KUALITAS PRODUK				
b. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN				

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan perolehan koefisien determinasi diperoleh 0,695 atau dengan persentase 69,5%. dapat dijelaskan bahwa Kualitas Produk memiliki pengaruh sebesar 69,5% terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Eva Fashion Desa Petumbukan Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang sementara sisanya 30,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Pembahasan

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diketahui bahwa kualitas pengaruh kualitas produk memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Eva Fashion Desa Petumbukan Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang.

Dengan adanya kualitas produk yang baik dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan produk yang diberikan kepada pesainnya. Jika seorang pelanggan merasa puas dengan produk tersebut, maka pelanggan akan melakukan pembelian ulang dan memberikan referensi yang baik kepada pelanggan yang lainnya untuk membeli di toko tersebut. Sehingga perusahaan akan mendapatkan keuntungan. Sebaliknya jika pelanggan merasa tidak puas, maka loyalitas pelanggan akan menurun dan juga akan berakibat menurunnya jumlah pembeli di toko tersebut. Kualitas produk

merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Hasil dari perthitungan uji parsial (uji t) diperoleh nilai $t_{hitung} = 11,679$ sedangkan nilai t_{tabel} $df = n-2$ ($df = 62 - 2 = 60$) pada taraf signifikansi 5% (0,05) adalah 2,000 dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis (H_a) diterima, maka dari perhitungan diatas dapat diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $11,679 > 2,000$. Sehingga disimpulkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Eva Fashion Desa Petumbukan Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang.

Dari hasil perhitungan Koefisien determinasi (R^2), dapat dijelaskan bahwa Kualitas Produk memiliki pengaruh sebesar 69,5% terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Eva Fashion Desa Petumbukan Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang sementara sisanya 30,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Riska Asnawi Nyonyie, J.A.F. Kalangi, Dan Lucky F. Tamengkel (2019) yang menyatakan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai t-hitung lebih besar dari pada t-tabel yaitu dengan nilai ($15,740 > 1,986$) dengan nilai sig uji-t lebih kecil ($<$) dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y) kosmetik wardah di Transmart Bahu Manado. Perusahaan wardah harus terus meningkatkan kualitas produk dan terus berinovasi menciptakan produk-produk yang lebih menarik yang dapat disukai oleh pelanggan dengan kualitas yang lebih baik lagi sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap produk wardah semakin meningkat juga.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan dan pembahasan di atas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji t diperoleh $t_{hitung} = 11,679 > t_{tabel} 2,000$, maka dalam hal ini H_a diterima dan H_o ditolak. Sehingga disimpulkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Eva Desa Petumbukan Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang.
2. Dari perhitungan Hasil uji determinasi (R^2) dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Produk (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan (Y) sebesar 0,695 atau dengan persentase 69,5% dan sisanya 30,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

Saran

Diharapkan kepada Toko Eva Fashion agar lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas produk, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan agar terciptanya loyalitas pelanggan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Daga, Rosnaini. 2017. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Makasar: Global Research and Consulting Institute.
- Firmansyah, M Anang. 2019. *Pemasaran Produk dan Merek: Planning dan Strategy*. Yogyakarta: Qiara Media.
- Handoko, Bagus. 2015. "Pengaruh Kualitas Produk dan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk)

Tanjung Morawa". *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. 15, (1), 1-18.

- Hoe, Ling Chen. & Shaheen Mansori. 2018. "The Effects Of Product Quality On Customer Satification And Loyalty Evidence From Malaysian Engineerieng Industry". *International Journal Of Industrial Marketing*. 3, (1), 20-37.
- Lestari, Ani dan Edy Yulianto. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei Pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl.S. Hatta B3 Kav. A, Kota Malang)". *Jurnal Administrasi Bisnis*. 54, (1), 74-81.
- Minar, Demsi. & Anindia Safitri. 2017. "Brand Image and Product Quality on Customer Loyalty (Survey in Cekeran Midun)". *Trikonomika Journal*. 16, (1), 43-50.
- Nyonyie, Riska, J.A.F. Kalangi, & Lucky F. Tamengkel. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah Di Transmart Bahu Manado". *Jurnal Administrasi Bisnis*. 9, (3), 18-24.
- Oktadiani, Olivia Dinar. 2020. "Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Pada Fast Fashion Di Tunjungan Plaza Mall". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 9, (1), 1-21.
- Priansa, Donni Juni . 2020. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan*

- Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tannady, Hendy. 2015. *Pengendalian Kualitas*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wijayani, Tri & Bono Prambudi. 2020. “Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Empiris Pada Konsumen Wardah Di Gerai Pusat Grosir Cililitan)”. *Jurnal Ekobis : Ekonomi, Bisnis, & Manajemen*. 10, (2), 1-13.