

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, NILAI KONSUMEN DAN
PENGALAMAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA PRODUK ANTISEPTIK PEMBERSIH
TANGAN DETTOL**
(Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Baiturrahmah Padang)

SKRIPSI



Oleh:

NAHDIA
1910070530087

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
PADANG
2023**

Nahdia

Pengaruh Kualitas Produk, Nilai Konsumen Dan Pengalaman Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Antiseptik Pembersih Tangan Dettol (Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Baiturrahmah Padang).

ix + 131 Halaman + 32 Tabel + 3 Gambar + 14 Lampiran

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk, nilai konsumen dan pengalaman terhadap loyalitas konsumen pada produk antiseptik pembersih tangan Dettol Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Baiturrahmah Padang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang berupa kuesioner dari Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Baiturrahmah Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Baiturrahmah Padang pada tahun 2020-2022 yang berjumlah 702 Mahasiswa. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 88 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui kuesioner dengan menggunakan teknik skala likert. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu regresi linier berganda.

Hasil uji-t menunjukkan bahwa kualitas produk, nilai konsumen dan pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen produk antiseptik pembersih tangan Dettol pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Baiturrahmah Padang, dengan nilai t_{hitung} untuk kualitas produk 4,954 dan nilai ($sig = 0,000 < 0,05$), nilai konsumen dengan nilai t_{hitung} 2,749 dengan nilai ($sig = 0,007 < 0,05$), dan pengalaman dengan nilai t_{hitung} 3,044 dengan nilai ($sig = 0,003 < 0,05$) dengan $df = 88 - 4 = 84$, maka di peroleh t_{tabel} sebesar 1,663.

Berdasarkan uji f diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $17,295 > 2,713$ dengan nilai signifikan sebesar ($sig = 0,000 < 0,05$). Hal ini berarti secara bersama-sama variabel kualitas produk, nilai konsumen dan pengalaman berpengaruh signifikan secara bersama-sama atau simultan terhadap loyalitas konsumen produk antiseptik pembersih tangan Dettol pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Baiturrahmah Padang. Nilai R-Square 0,382 hal ini berarti besarnya pengaruh kualitas produk, nilai konsumen, pengalaman dan loyalitas konsumen pada produk antiseptik pembersih tangan Dettol Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Baiturrahmah Padang 38,2% sedangkan sisanya sebesar 61,8% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : Kualitas produk, Nilai konsumen, Pengalaman, Loyalitas Konsumen

Daftar Bacaan : 38 (2016-2022)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Nilai Konsumen Dan Pengalaman Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Antiseptik Pembersih Tangan Dettol Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Baiturrahmah Padang.

Nama : Nahdia

Npm : 1910070530087

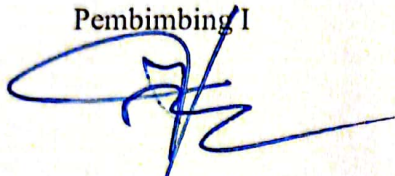
Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah Padang dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Komprehensif pada tanggal 05 Mei 2023.

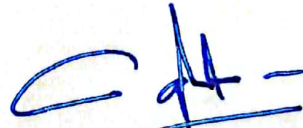
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Harry Wahyudi, S.E., M.Si
NIDN: 1007046401

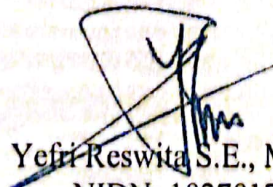
Pembimbing II



Dr. Edi Suandi, MM
NIDN: 2101127702

Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
FAKULTAS EKONOMI
DEKAN



Yefri Reswita S.E., M.Si, Akt
NIDN: 1027017001

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Nilai Konsumen Dan Pengalaman Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Antiseptik Pembersih Tangan Dettol Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Baiturrahmah Padang.

Nama : Nahdia

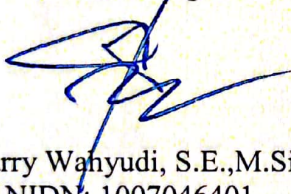
Npm : 1910070530087

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi


Komisi Pembimbing

Pembimbing I



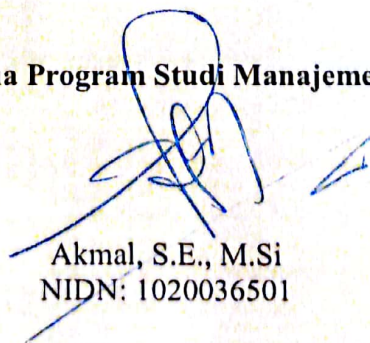
Harry Wahyudi, S.E., M.Si
NIDN: 1007046401

Pembimbing II



Dr. Edi Suandi, MM
NIDN: 2101127702

Ketua Program Studi Manajemen



Akmal, S.E., M.Si
NIDN: 1020036501

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nahdia
NPM : 1910070530087
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenjang : Strata 1

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: Pengaruh Kualitas Produk, Nilai Konsumen Dan Pengalaman Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Antiseptik Pembersih Tangan Dettol (Studi Kasus : Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Baiturrahmah Padang)

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, 10 Mei 2023



Nahdia

NPM: 1910070530087