

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PADA PEMBELIAN PAKAIAN  
PRELOVED (STUDI KASUS TOKO IBE PRELOVED  
DI SAWIT SEBERANG KABUPATEN LANGKAT)**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**NADIYA TRI DAYANTI**  
**1929081061/MNJ**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN  
MEDAN  
2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PADA PEMBELIAN PAKAIAN  
PRELOVED (STUDI KASUS TOKO IBE PRELOVED  
DI SAWIT SEBERANG KABUPATEN LANGKAT)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada  
Program Studi Manajemen Universitas Tjut Nyak  
Dhien Medan**

**Oleh**

**NADIYA TRI DAYANTI  
1929081061/MNJ**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIE  
MEDAN  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Skripsi** : **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PEMBELIAN PAKAIAN PRELOVED (STUDI KASUS TOKO IBE PRELOVED DI SAWIT SEBERANG KABUPATEN LANGKAT)**

**Nama Mahasiswa** : **NADIYA TRI DAYANTI**  
**Nomor Pokok Mahasiswa** : **1929081061**  
**Program Studi** : **MANAJEMEN**

**Mengetahui**  
**Komisi Pembimbing**



**Khamo Waruwu, S.E., M.M.**  
**Dosen Pembimbing I**



**Uswatun Hasanah, S.Pd., M.Si.**  
**Dosen Pembimbing II**

**Ketua Program Studi**



**(Mella Yunita, S.E., M.Si.)**

**Dekan**



**(Dr. Mospa Darma, S.E., S.H., M.Kn.)**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN MEDAN**

**BERITA ACARA UJIAN**

**UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS TJUT NYAK  
DHIEN**

**Panitia Ujian Skripsi Mahasiswa  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien  
Dalam Sidangnya Yang Diselenggarakan Pada:**

**Hari/Tanggal** : **Senin / 21 Agustus 2023**  
**Nama Mahasiswa** : **Nadiya Tri Dayanti**  
**Nomor Pokok Mahasiswa** : **1929081061**  
**Program Studi** : **Manajemen**  
**Judul Skripsi** : **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA PEMBELIAN  
PAKAIAN PRELOVED (STUDI KASUS  
TOKO IBE PRELOVED DI SAWIT  
SEBERANG KABUPATEN LANGKAT)**  
**Ditetapkan** : **( B ) Lulus Yudisium**  
**( ) Lulus Bersyarat, Memperbaiki Mengulang**  
**Tanggal :**  
**( ) Tidak Lulus**

**Panitia Ujian/Tim Penguji  
ketua**

  
**Ahmad Yudhira, S.E, Ak., M.Si.**

**Anggota**

  
**(Khamo Waruwu, S.E., M.M.)**

**Anggota**

  
**(Uswatun Hasanah, S.Pd., M.Si.)**

## PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Nadiya Tri Dayanti  
NPM : 1929081061  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PEMBELIAN PAKAIAN PRELOVED (STUDI KASUS TOKO IBE PRELOVED DI SAWIT SEBERANG KABUPATEN LANGKAT)** adalah skripsi karya ilmiah saya sendiri dan bukan merupakan skripsi plagiat atau milik orang lain, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya dengan benar dan jelas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundangan yang berlaku.

Medan, 21 Agustus 2023  
Yang Menyatakan,



**Nadiya Tri Dayanti**  
**NPM. 1929081061**

## ABSTRAK

**Nadiya Tri Dayanti. 1929081061/MNJ. Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pembelian Pakaian *Preloved* (Studi Kasus Toko Ibe *Preloved* di Sawit Seberang Kabupaten Langkat) Universitas Tjut Nyak Dhien. Skripsi. 2023.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pembelian Pakaian *Preloved* (Studi Kasus Toko Ibe *Preloved* di Sawit Seberang Kabupaten Langkat).

Penelitian ini dilakukan di Toko Ibe *Preloved* di Jalan Besar Sawit Seberang No. 42, Kecamatan: Sawit Seberang, Kabupaten Langkat. Dengan sampel 96 pelanggan namun koesioner yang kembali 50 koesioner, instrumen penelitian adalah angket dengan model skala likert. Metode analisis data menggunakan uji analisis data, regresi linier berganda, asumsi klasik, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian uji t Kualitas Produk dan Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pembelian Pakaian *Preloved* (Studi Kasus Toko Ibe *Preloved* di Sawit Seberang Kabupaten Langkat). Kualitas Produk dan Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pembelian Pakaian *Preloved* (Studi Kasus Toko Ibe *Preloved* di Sawit Seberang Kabupaten Langkat). Hasil uji f menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan Citra Merek berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan.

***Kata Kunci : Kualitas Produk, Citra Merek , Loyalitas Pelanggan.***

## **ABSTRACT**

***Nadiya Tri Dayanti. 1929081061/MNJ. the effect of product quality and brand image on customer loyalty in purchasing preloved clothes (case study of Ibe Preloved Stores in Sawit Seberang Langkat Regency) Tjut Nyak Dhien University. Skripsi. 2023.***

*The purpose of this study was to determine the effect of product quality and brand image on customer loyalty in purchasing prelove clothing (a case study at Toko Ibe Preloved in Sawit Seberang Langkat Regency).*

*This research was conducted at the Ibe Preloved Store on Jalan Besar Sawit Seberang No. 42, District: Sawit Seberang, Langkat Regency. With a sample of 96 customers but 50 questionnaires returned, the research instrument was a questionnaire with a Likert scale model. Methods of data analysis using data analysis test, multiple linear regression, classical assumptions, hypothesis testing and coefficient of determination test.*

*Based on the results of the t-test research, product quality and brand image have a partial positive and significant effect on customer loyalty when purchasing prelove clothing (a case study at Ibe Preloved Store in Sawit Seberang Langkat Regency). Product quality and brand image have a positive and significant effect simultaneously on customer loyalty when purchasing prelove clothing (a case study at Toko Ibe Preloved in Sawit Seberang Langkat Regency). The results of the f test show that product quality and brand image simultaneously have a significant effect on customer loyalty.*

***Keywords : Product Quality, Brand Image, Customer Loyalty***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dan syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat dan perlindungan yang dilimpahkan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pembelian Pakaian *Preloved* (Studi Kasus Toko Ibe *Preloved*)" ini diajukan guna melengkapi syarat-syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana pada Program Studi Manajemen Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.

Banyak pihak yang turut membantu serta memberikan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Irwan Agusnu Putra, SP, M.P selaku Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.
2. Bapak Dr. Mospa Darma, S.E., S.H., M.Kn selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.
3. Ibu Mella Yunita, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.
4. Bapak Khamo Waruwu, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Uswatun Hasanah, S.Pd., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Ahmad Yudhira, S.E., A.k., M.Si selaku Dosen Penguji.



7. Teristimewa untuk orang tua saya yang selalu melimpahi saya dengan penuh kasih sayang dan doa-doa yang baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi dunia pendidikan khususnya masyarakat secara umum.

Medan, Agustus 2023



Nadiya Tri Dayanti

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah Penelitian .....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian .....	4
C. Batasan Masalah Penelitian .....	5
D. Rumusan Masalah Penelitian .....	5
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS</b> .....	<b>8</b>
A. Kualitas Produk .....	8
B. Citra Merek.....	12
C. Loyalitas Pelanggan.....	14
D. Review Penelitian Terdahulu .....	18
E. Kerangka Konseptual .....	19
F. Hipotesis Penelitian .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>
A. Jenis Penelitian .....	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
A. Populasi dan Sampel.....	21
D. Definisi Operasional Variabel .....	23
E. Teknik Pengumpulan Data .....	25
F. Teknik Analisis Data .....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>33</b>
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	33
B. Hasil Penelitian.....	36
C. Pembahasan .....	47
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>50</b>
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>52</b>

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1.	Review Penelitian Terdahulu.....	18
2.	Definisi Operasional Variabel Hipotesis .....	24
3.	Distribusi Kuesioner .....	36
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	37
6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	38
7.	Uji Validitas Loyalitas Pelanggan .....	38
8.	Uji Validitas Kualitas Produk.....	39
9.	Uji Validitas Citra Merek .....	39
11.	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	41
13.	Analisis Regresi Berganda.....	43
14.	Nilai Coefficients.....	45
15.	Hasil Uji F (Secara Simultan).....	46
16.	Koefisien Determinasi .....	46

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
1.	Kerangka Konseptual .....	19
2.	Struktur Organisasi.....	34
3.	Uji Heterokedastisitas.....	43