

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DIMEDIASI KUALITAS LAYANAN DI PT
SINERGI GULA PABRIK GULA CINTA MANIS**



KARYA AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata Satu Pada
Program Studi Manajemen

Disusun oleh :

IKBAL

181510121

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2025

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DIMEDIASI KUALITAS LAYANAN DI PT
SINERGI GULA PABRIK GULA CINTA MANIS**

KARYA AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata Satu Pada
Program Studi Manajemen

Disusun Oleh :

IKBAL

181510121

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DIMEDIASI KUALITAS LAYANAN DI PT SINERGI
GULA PABRIK GULA CINTA MANIS**

IKBAL

181510121

KARYA AKHIR

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen**

Menyetujui,

**Palembang, 25 September 2025
Fakultas Sosial Humaniora
Universitas Bina Darma**

Pembimbing

Dekan Fakultas Sosial Humaniora,



Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.







Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Karya akhir ini berjudul : “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kualitas Layanan Di PT Sinergi Gula Pabrik Gula Cinta Manis”. Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 5 Agustus 2025 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

1. Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M. Ketua Penguji ()
2. Dr. Trisninawati, S.E., M.M Anggota Penguji 1 ()
3. Heriyanto, S.E., M.Si. Anggota Penguji 2 ()

Palembang, 5 Agustus 2025
Fakultas Sosial Humaniora
Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi


Universitas Bina Darma
Fakultas Sosial Humaniora

Dr. Trisninawati, S.E., M.M.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : IKBAL

NIM : 181510121

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya akhir ini adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di perguruan lain
2. Karya akhir ini murni gagasan, rumusan, penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Didalam Karya akhir ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan kedalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia Karya akhir yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan *Plagiarisme checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan bersungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, 19 September 2025

Yang membuat pernyataan



IKBAL

NIM.181510121

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kualitas layanan pada PT Sinergi Gula Pabrik Gula Cinta Manis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 responden yang merupakan pelanggan PT Sinergi Gula Pabrik Gula Cinta Manis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($\leq 0,05$). Selain itu, kualitas produk juga berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Namun, kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai P-Value sebesar 0,259 ($> 0,05$), serta tidak mampu memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai P-Value sebesar 0,262 ($> 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk merupakan faktor utama yang memengaruhi loyalitas pelanggan, baik secara langsung maupun tidak melalui kualitas layanan.

Kata Kunci: kualitas produk, loyalitas pelanggan, kualitas layanan, SEM-PLS

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of product quality on customer loyalty mediated by service quality at PT Sinergi Gula Pabrik Gula Cinta Manis. The research employed a quantitative approach with data analysis techniques using Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS). The sample consisted of 30 respondents who are customers of PT Sinergi Gula Pabrik Gula Cinta Manis. The results show that product quality has a significant effect on customer loyalty, with a significance value of 0.000 (≤ 0.05). In addition, product quality also has a significant effect on service quality. However, service quality does not have a significant effect on customer loyalty, with a p-value of 0.259 (> 0.05), and it does not mediate the effect of product quality on customer loyalty, as indicated by a p-value of 0.262 (> 0.05). Therefore, it can be concluded that product quality plays a major role in influencing customer loyalty, both directly and independently of service quality.

Keywords: *product quality, customer loyalty, service quality, SEM-PLS*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- ❖ "Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya"

(Al-Baqarah : 286)

- ❖ "Kesempatan tercipta oleh mereka yang mempersiapkannya dengan baik." -

Louis Pasteur

Kupersembahkan Skripsi ini kepada :

- ❖ Kedua orangtua yang sangat aku sayangi dan kucintai, Ibuku Sarinayati dan Ayahku Idham Kholik, Saudaraku yang tercinta Monalisa, Anisa, Nurhamna dan Syawalia. Terimakasih untuk doa dan dukungannya yang telah kalian berikan.
- ❖ Teman-teman seperjuanganku terimakasih banyak atas kebersamaannya disaat kuliah.
- ❖ Almamaterku, Universitas Bina Darma Palembang.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



1. Nama : Iqbal
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki
3. Program Studi : Manajemen
4. NIM : 181510121
5. Tempat, Tanggal Lahir : Ketiau, 15 Oktober 1999
6. Agama : Islam
7. Alamat : Ketiau, Kec. Lubuk Keliat,
Kab. Ogan Ilir
8. Email : Iqbal151099@gmail.com
9. Riwayat Pendidikan Formal
 1. SD (2006) : SD Negeri 06 Lubuk Keliat
 2. SMP (2010) : SMP Cinta Manis
 3. SMA (2015) : SMA Negeri 1 Rantau Alai
 4. Perguruan Tinggi (2018) : S1 Ekonomi Manajemen
Universitas Bina Darma Palembang

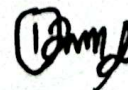
KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, syalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan besar kita, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, serta pengikutnya sampai akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan ini. Adapun tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1) pada program studi manajemen.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk dan nasihat dari semua pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada:

- Plt. Prof. Edi Surya Negara Harahap, S.Kom., M.Kom selaku Rektor Universitas Bina Darma.
- Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora.
- Dr. Trisninawati, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen.
- Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini.
- Bapak Zenin Hidayat, S.E, selaku Manajer dan Pembimbing di PT Sinergi Gula Nusantara PG Cinta Manis.
- Segenap karyawan dan karyawan PT SGN PG Cinta Manis
- Serta semua pihak yang membantu yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu selama penelitian ini.

Palembang, September 2025



Ikbal

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iiiv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Kualitas Produk.....	7
2.2 Kualitas Layanan.....	9

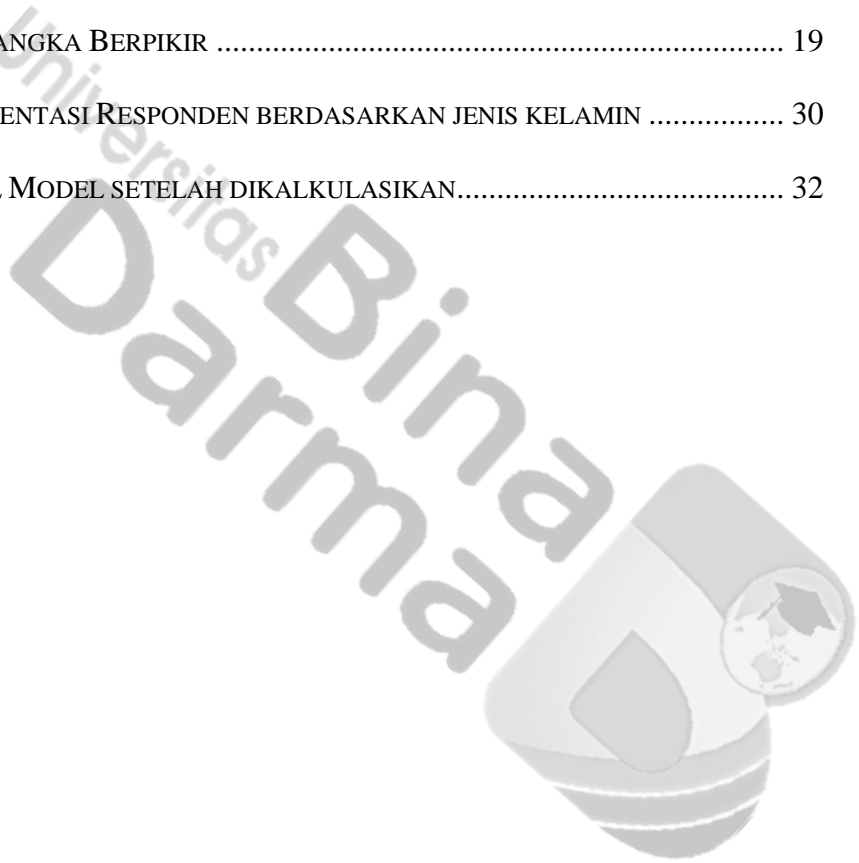
2.3 Loyalitas Pelanggan	11
2.4 Penelitian Terdahulu	14
2.5 Hubungan Antar Variabel	18
2.6 Kerangka Berpikir.....	19
2.7 Hipotesis.....	20
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Objek Penelitian.....	21
3.2 Variabel Penelitian.....	21
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5 Populasi dan Sampel	23
3.6 Teknik Analisis	24
3.7 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Deskriptif Data Demografis Responden	29
4.2 Hasil Analisis Statistik Inferensial	31
4.4 Pembahasan.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 PENELITIAN TERDAHULU	14
TABEL 3.1 VARIABEL PENELITIAN	21
TABEL 3.2 SAMPEL PENELITIAN.....	24
TABEL 4. 1 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	30
TABEL 4. 2 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN UMUR.....	31
TABEL 4.3 NILAI DISCRIMINANT VALIDITY (CROSS LOADING)	33
TABEL 4.4 KOEFISIEN RELIABILITAS ALPHA CRONBACH.....	34
TABEL 4.5 HASIL UJI RELIABILITAS.....	35
TABEL 4.6 PATH COEFFICENTS	36
TABEL 4.7 NILAI R-SQUARE (R ²)	38

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 KERANGKA BERPIKIR	19
GAMBAR 4.1 PERSENTASI RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	30
GAMBAR 4.2 FULL MODEL SETELAH DIKALKULASIKAN.....	32



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Lembar Konsultasi Proposal Skripsi
- Lampiran 3 Lembar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 4 Surat Keterangan Lulus Ujian Seminar Proposal
- Lampiran 5 Surat Keterangan Lulus Ujian Komperhensif
- Lampiran 6 SK Pembimbing
- Lampiran 7 Lembar Acc Judul
- Lampiran 8 Surat Balasan PT SGN PG Cinta Manis
- Lampiran 9 Hasil Cek Turnitin Skripsi
- Lampiran 10 Poin Check

