

ABSTRAK

Disa Khairani. NIM.7211210012 (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Usaha Hidroponik di *Morning Fresh*, Tembung, Kecamatan Percut Sei Tuan.

Upaya agar diketahuinya pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada usaha hidroponik *Morning Fresh* yang berlokasi di Tembung, Kecamatan Percut Sei Tuan menjadi tujuan penelitian yang ditetapkan untuk penelitian ini. Permasalahan penelitian dilatarbelakangi oleh pentingnya mempertahankan konsumen dalam jangka panjang melalui penyediaan produk yang berkualitas serta pelayanan yang memuaskan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen *Morning Fresh*, dengan sampel sebanyak 66 responden yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang terdiri atas 27 item pernyataan terkait variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan loyalitas konsumen. Analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, dan uji F dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen sebesar 41,4% dengan nilai T hitung sebesar $2,836 >$ nilai T tabel sebesar 1,998, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen sebesar 37,9% dengan nilai hitung sebesar $3,550 >$ nilai T tabel sebesar 1,998, dan (3) secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen sebesar 61,2% dengan nilai F hitung sebesar $49,730 >$ nilai F tabel sebesar 3,14. Dengan demikian, hipotesis penelitian dapat diterima. Kesimpulan dari penelitian ini adalah semakin baik kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan *Morning Fresh*, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas konsumen. Oleh karena itu, disarankan agar *Morning Fresh* terus meningkatkan konsistensi kualitas produknya serta memperbaiki aspek pelayanan untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen, *Morning Fresh*

ABSTRACT

Disa Khairani. NIM.7211210012 (2021). The influence of product quality and service quality on consumer loyalty in the hydroponic business at *Morning Fresh*, Tembung, Percut Sei Tuan District.

The effort to determine the influence of product quality and service quality on consumer loyalty at the Morning Fresh hydroponic business located in Tembung, Percut Sei Tuan District, is the research objective established for this study. The research problem is driven by the importance of maintaining consumers in the long term through the provision of quality products and satisfying services. This research is a quantitative study with an associative method. The population in this study consists of all Morning Fresh consumers, with a sample of 66 respondents determined using a purposive sampling technique. Data collection was conducted through the distribution of questionnaires consisting of 27 statement items related to the variables of product quality, service quality, and consumer loyalty. Data analysis was carried out using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, and F-tests with the assistance of the SPSS program. The research results indicate that (1) product quality has a positive and significant effect on customer loyalty by 41.4% with a calculated T value of 2.836 > T table value of 1.998, (2) service quality has a positive and significant effect on customer loyalty by 37.9% with a calculated T value of 3.550 > T table value of 1.998, and (3) simultaneously, product quality and service quality have a significant effect on customer loyalty by 61.2% with a calculated F value of 49.730 > F table value of 3.14. Thus, the research hypotheses can be accepted. The conclusion of this study is that the better the product quality and service quality provided by Morning Fresh, the higher the level of customer loyalty. Therefore, it is recommended that Morning Fresh continue to improve the consistency of its product quality and enhance service aspects to maintain and increase customer loyalty.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Consumer Loyalty, Morning Fresh

