

Pengaruh *Service Quality*, *Store Attribute* dan Harga terhadap *Customer Loyalty*

(Studi pada konsumen Toko MINISO di Kota Padang)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana pada Program Studi S1

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Disusun Oleh:

MONALISA

1510521029

Pembimbing:

Dr. Syafrizal, SE, ME.PhD


JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2020

	No. Alumni Universitas	Monalisa	No. Alumni Fakultas
	a) Tempat/Tgl Lahir: Padang/29 November 1997 b) Nama Orang Tua: Daswat Muis(Alm)/Iswati, S.Pd c) Fakultas : Ekonomi d) Jurusan : Manajemen e) No Bp: 1510521029 f) Tanggal Lulus: 24 Juli 2020 g) Prediket Lulus: Sangat Memuaskan h) IPK: 3.07i) Lama Studi : 5 Tahun 0 bulan j) Alamat Orang Tua : Jl. Pondok Kopi II No 3 Siteba, Kota Padang		

PENGARUH SERVICE QUALITY, STORE ATTRIBUTE DAN HARGA TERHADAP CUSTOMER LOYALTY (Studi Pada Konsumen Toko MINISO Di Kota Padang)

Skripsi oleh: *Monalisa*
Pembimbing : *Dr. Syafrizal, SE, ME, PhD*




ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Service Quality*, *Store Attribute* dan Harga Terhadap *Customer Loyalty* Studi pada Toko Miniso di Kota Padang. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 190 responden yang telah ditentukan. Teknik pengambilan sampel yakni *probability sampling* dengan metode *purposive sampling* dan diolah dengan menggunakan *software SPSS*. Hasil pada penelitian ini didapatkan bahwa *store attribute* dan harga terhadap *customer loyalty* dengan hasil nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, hal ini menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* pada Toko Miniso Padang. Sedangkan *service quality* terhadap *customer loyalty* dengan hasil nilai signifikansi $0.000 > 0,05$, hal ini menunjukkan adanya hubungan positif dan tidak signifikan terhadap *customer loyalty* toko Miniso di Kota Padang.

Kata Kunci : *Service Quality, Store Attribute, Harga, Customer Loyalty*

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal :24 Juli 2020

Abstrak telah di setujui oleh :

Tanda Tangan	1. 	2. 	3. 
Nama Terang	Dr. Syafrizal, SE, ME.PhD	Dr. Ma'ruf, SE, M.Bus, M.Phil	Dian Rani Yolanda, S.E. Mbus

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Verinita, SE, Msi
NIP. 197208262003122004



Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumnus :

	Petugas Fakultas / Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama:	Tanda Tangan:
No Alumni Universitas	Nama:	Tanda Tangan: