**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO EVA FASHION DESA PETUMBUKAN KECAMATAN GALANG KABUPATEN DELI SERDANG**

**Nur Hafni Maulida Nasution**

**NPM : 173114063**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas produk (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y) Pada Toko Eva Fashion Desa Petumbukan Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang. Populasi penelitian adalah pelanggan yang ada di Toko Eva Fashion Desa Petumbukan Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang sebanyak 160 pelanggan selama 1 minggu. Jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini jika dibulatkan adalah 62 sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan Wawancara (interview), kuesioner (angket) dan observasi (pengamatan). yang diberikan kepada responden. Data diproses dengan menggunakan SPSS 20. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan uji regresi linier sederhana diperoleh konstanta (a) sebesar 6,008 sedangkan koefisien regresi sederhana (b) sebesar 0,926 dan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk mempunyai pengaruh yang positif terhadap Loyalitas Pelanggan yang artinya apabila Kualitas Produk yang semakin meningkat maka Loyalitas Pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,926. Berdasarkan uji t diketahui bahwa thitung > ttabel yaitu 11,679 > 2,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Eva Fashion Desa Petumbukan Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang. Dari hasil nilai koefisien determinasi (R Square) dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk (X) memiliki pengaruh terhadap variabel Loyalitas Pelanggan (Y) sebesar 69,5% dan sisanya 30,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Produk dan Loyalitas Pelanggan

***ABSTRACT***

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY IN EVA FASHION STORES, GALANG DISTRICT, DELI SERDANG REGENCY***

**Nur Hafni Maulida Nasution**

**NPM : 173114063**

*The objective of this research was to analyze how the effect of product quality (X) on customer loyalty (Y) in Eva Fashion Stores of Galang District Deli Serdang District. The research population was customers in The Eva Fashion Store of Galang District of Deli Serdang District as many as 160 customers for 1 week. The number of samples to be taken in this research if rounded was 62 samples. The data collection techniques used were to use interviews, questionnaires (questionnaires) and observations (observations). given to the respondent. Data was processed using SPSS 20. The results of this study showed that based on a simple linear regression test obtained constant (a) of 6,008 while the simple regression coefficient (b) of 0.926 and it can be concluded that Product Quality had a positive influence on Customer Loyalty which meant that if product quality increase, then Customer Loyalty will increase by 0.926. Based on the test t it is known that tobserved > ttable which is 11,679 > 2,000. So, it could be concluded that Product Quality had a significant effect on Customer Loyalty in Eva Fashion Stores of Galang District of Deli Serdang Regency. From the results of the determination coefficient value (R Square) it can be concluded that the product quality variable (X) has an influence on the Customer Loyalty variable (Y) of 69.5% and the remaining 30.5% is influenced by other variables outside of this research.*

***Keywords:*** *Product Quality and Customer Loyalty*