

ABSTRAK

ANDI ZASKIA RAMADHANI. 2026. Pengaruh Nilai Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Mr. DIY Cabang Lasusua. Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Andi Mappatempo dan Muhammad Nur Abdi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh nilai produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Mr. DIY Cabang Lasusua. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antar variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Mr. DIY Cabang Lasusua, dengan jumlah sampel sebanyak 150 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala *Likert*.

Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda, dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, serta nilai produk dan kepuasan pelanggan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Mr. DIY Cabang Lasusua.

Kata Kunci: Nilai Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Mr. DIY

ABSTRACT

ANDI ZASKIA RAMADHANI. 2026. *The Effect of Product Value and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at Mr. DIY Lasusua Branch. Undergraduate Thesis. Department of Management. Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Andi Mappatempo and Muhammad Nur Abdi.*

This study aims to analyze the effect of product value and customer satisfaction on customer loyalty at Mr. DIY Lasusua Branch. The research uses a quantitative approach with an associative method, which seeks to determine the relationship and influence among variables. The population of this study consists of all customers of Mr. DIY Lasusua Branch, with a sample of 150 respondents selected using purposive sampling techniques. Data were collected through the distribution of questionnaires using a Likert scale.

The data analysis techniques applied include validity testing, reliability testing, classical assumption testing, and multiple linear regression analysis, assisted by SPSS software. The results of the study indicate that product value has a positive and significant effect on customer loyalty, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, and, product value and customer satisfaction have a significant effect on customer loyalty at Mr. DIY Lasusua Branch.

Keywords: *Product Value, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Mr. DIY*

