

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DHY HIJAB JOMBANG**

**SKRIPSI**

Ditulis Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

**AULIA FITRI CHOIRIYAH**

**9313.420.14**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**DHY HIJAB JOMBANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh

**AULIA FITRI CHOIRIYAH**

NIM. 9.313.420.14

**Disetujui Oleh:**

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE. MM**  
NIP. 19740528 200312 2 001

**Sulistiyowati, SHI. MEI**  
NIP. 19810930 200901 2 008

## NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 10 Juni 2019  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel No. 07- Ngronggo  
Kediri

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : AULIA FITRI CHOIRIYAH  
NIM : 9.313.420.14  
Judul : PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DHY HIJAB JOMBANG

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE. MM**  
NIP. 19740528 200312 2 001

**Sulistiyowati, SHI. MEI**  
NIP. 19810930 200901 2 008

## NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 10 Juni 2019  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel No. 07- Ngronggo  
Kediri

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswi:

Nama : AULIA FITRI CHOIRIYAH  
NIM : 9.313.420.14  
Judul : PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DHY HIJAB JOMBANG

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada 10 Mei 2019, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE. MM**  
NIP. 19740528 200312 2 001

**Sulistyowati, SHI. MEI**  
NIP. 19810930 200901 2 008

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**DHY HIJAB JOMBANG**

**AULIA FITRI CHOIRIYAH**

NIM. 9.313.420.14

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Syariah  
Institut Agama Islam Negeri Kediri (IAIN) Kediri pada tanggal 10 Juni 2019

Tim Penguji,

1. **Penguji Utama**  
**Rofik Efendi, S.Kom, MM,**  
**NIP. 19690677 199803 1002** (.....)
2. **Penguji I**  
**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE. MM**  
**NIP. 19740528 200312 2 001** (.....)
3. **Penguji II**  
**Sulistiyowati, SHL. MEI**  
**NIP. 19810930 200901 2 008** (.....)

Kediri, 12 Juni 2019  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI**  
**NIP.19750101 199803 1 002**

## ABSTRAK

AULIA FITRI CHOIRIYAH, Dosen Pembimbing: Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM dan Sulistyowati, SHI, MEI.: Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan Dhy Hijab Jombang. Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri 2019.

Kata Kunci: Kepuasan, Loyalitas

Bisnis pakaian merupakan salah satu bisnis dengan prospek yang menjanjikan. Pakaian merupakan kebutuhan primer bagi manusia. Kebutuhan primer adalah kebutuhan yang mutlak harus dipenuhi dan tidak dapat diganti dengan yang lain, karena jika suatu kebutuhan tidak terpenuhi, orang akan merasa kehilangan dan tidak bahagia. Semakin penting kebutuhan itu bagi manusia, semakin kuat pula perasaan tidak bahagia itu. Seseorang yang tidak puas akan melakukan satu diantara dua hal mencari barang yang akan memuaskannya atau mencoba meniadakan kebutuhannya.

Salah satu toko yang ada di Jombang yaitu Dhy Hijab Jombang yang memberikan kepuasan sehingga memunculkan loyalitas bagi pelanggannya. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan dan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Dhy Hijab Jombang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Populasi dalam penelitian ini 651 dan jumlah sampel 247. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *random sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner atau angket. Analisis data dilakukan dengan cara Uji Validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, uji normalitas, korelasi, regresi linier sederhana, uji T dan koefisien determinasi.

Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa variabel X (kepuasan) pada Dhy Hijab Jombang dalam kategori cukup dengan nilai rata-rata (*mean*) 40,71 yang berada diantara skor 39,2825 dan 42,1375 dan variabel Y (loyalitas) pada Dhy Hijab Jombang dalam kategori cukup dengan nilai rata-rata (*mean*) 48,47 yang berada diantara skor 46,6545 dan 50,2855. Hasil perhitungan korelasi memiliki hubungan dilihat dari analisis *Korelasi Pearson Product Moment* mengemukakan bahwa nilai korelasi sebesar 0,892 yang terletak pada rentang interval koefisien antara 0,70 dan 0,90 termasuk dalam kategori tinggi. Sedangkan dari analisis menggunakan regresi sederhana menghasilkan model persamaan  $Y = 2,305 + 1,134X$ , dan berdasarkan analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai  $R^2$  sebesar 0,795 yang artinya variabel kepuasan mampu mempengaruhi loyalitas pelanggan Dhy Hijab Jombang sebesar 79,5%. Sedangkan sisanya 20,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas atau diteliti dalam penelitian ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS .....	iii
NOTA PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Hipotesis Penelitian .....	9
F. Telaah Pustaka .....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kepuasan Pelanggan .....	12
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	12

2.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelanggan .....	12
3.	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13
4.	Alat untuk Mengukur Kepuasan.....	15
B.	Loyalitas Pelanggan .....	16
1.	Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	16
2.	Tahap-tahap Loyalitas.....	17
3.	Faktor-faktor Loyalitas Pelanggan .....	18
4.	Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	19
Manfaat Loyalitas Pelanggan .....		20
5.	Indikator Loyalitas Pelanggan .....	21
C.	Hubungan antara Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
A.	Rancangan Penelitian.....	25
B.	Lokasi Penelitian.....	26
C.	Populasi dan Sampel.....	26
D.	Variabel Penelitian.....	27
E.	Definisi Operasional Variabel.....	28
F.	Jenis dan Sumber Data.....	30
G.	Teknik Pengumpulan Data.....	30
H.	Instrumen Penelitian.....	32
I.	Analisis Data .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>		
A.	Gambaran Umum Objek .....	39



B. Deskripsi Data .....	40
1. Uji Validitas .....	40
2. Uji Reliabilitas .....	42
3. Analisis Deskriptif .....	44
4. Uji Normalitas .....	48
5. Uji T .....	50
6. Uji Asumsi Klasik .....	51
7. Koefisien Determinasi Parsial ( $R^2$ ) .....	54
 BAB V PEMBAHASAN	
A. Kepuasan.....	55
B. Loyalitas Pelanggan .....	57
C. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	59
 BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	62
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	
 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan *Online Shop* Dhy Hijab Jombang
- Tabel 1.2 Data Jumlah Penjualan *Online Shop* Dhy Hijab Jombang
- Tabel 1.3 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dalam Pembelian
- Tabel 3.1 Operasional Variabel X
- Tabel 3.2 Operasional Variabel Y
- Tabel 3.3 Skala Likert
- Tabel 3.4 Interpretasi Nilai  $r$  *Product Moment*
- Tabel 4.1 Uji Validitas Kepuasan
- Tabel 4.2 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan
- Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Kepuasan Sebelum Uji
- Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Kepuasan Setelah Uji
- Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Loyalitas Sebelum Uji
- Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Loyalitas Setelah Uji
- Tabel 4.7 Rekapitulasi Data Variabel Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan
- Tabel 4.8 Deskripsi Data Variabel Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan
- Tabel 4.9 Kategori Variabel Kepuasan
- Tabel 4.10 Kategorisasi Variabel Loyalitas Pelanggan
- Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas *Skewness*
- Tabel 4.12 Hasil Uji Parameter Regresi (Uji statistik  $t$ )
- Tabel 4.13 Hasil Uji Korelasi dengan SPSS 21
- Tabel 4.14 Interpretasi nilai  $r$  *Product Moment*

Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Sederhana

Tabel 4.16 Hasil Uji Determinasi Parsial

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Data Penelitian dan Hasil Perhitungan SPSS 21

Lampiran 3 : Distribusi Nilai  $r_{tabel}$  dan  $t_{tabel}$

Lampiran 4 : Nota Bimbingan

Lampiran 5 : Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup