

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PRODUK PEWANGI
DAN PELEMBUT PAKAIAN MEREK MOLTO**

**(Studi pada Santri Putri Pondok Pesantren Al-Basyariah Pilangkenceng
Kabupaten Madiun)**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan

guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

SITI RUKMANA

9.313.106.15

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

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PRODUK PEWANGI
DAN PELEMBUT PAKAIAN MEREK MOLTO**

**(Studi pada Santri Putri Pondok Pesantren Al-Basyariah Pilangkenceng
Kabupaten Madiun)**

SITI RUKMANA

NIM: 9.313.106.15

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Andriani, SE, MM
NIP. 19730113 200312 2 001

Sri Anugrah Natalina, SE, MM.
NIP: 19771225 200901 2006

NOTA DINAS

Kediri, 13 september 2019

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Rektor
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07– Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : SITI RUKMANA
NIM : 931310615
Judul : PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PRODUK PEWANGI DAN PELEMBUT PAKAIAN MEREK MOLTO (Studi pada santri putri pondok pesantren I-Basyariah Pilangkenceng)

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

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

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

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pembimbing I

pembimbing 2

Dr.Andriani, SE.MM

Sri Anugrah Natalina, SE, MM.

NIP. 19730113 200312 2 001

NIP: 19771225 200901 2006

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 17 Oktober 2019

Nomor :
Lamp. : 4 (Empat) Berkas
Hal. : BimbinganSkripsi

Kepada
Yth. Bapak Rektor
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di-
Jl. Sunan Ampel No.7 Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : SITI RUKMANA
NIM : 931310615
Judul : PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PRODUK PEWANGI DAN PELEMBUT
PAKAIAN MEREK MOLTO (Studi pada santri putri pondok
pesantren I-Basyariah Pilangkenceng)

Setelah di perbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 15 Oktober 2019, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Andriani, SE. MM
NIP. 19730113 200312 2 001

Sri Anugrah Natalina, SE, MM.
NIP: 19771225 200901 2006

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PRODUK PEWANGI
DAN PELEMBUT PAKAIAN MEREK MOLTO**

**(Studi pada Santri Putri Pondok Pesantren Al-Basyariah Pilangkenceng
Kabupaten Madiun)**

**SITI RUKMANA
NIM. 9.313.106.15**

Telah di Ujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 15 Oktober 2019

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
 2. **Dr. Hj Naning Fatmawatie, SE,MM**
 3. **NIP. 19740528 200312 2 001** (.....)

4. Penguji I
 - Dr. Andriani, SE,MM**
 - NIP. 19730113 200312 2 001** (.....)

5. Penguji II
 - Sri Anugrah Natalina, SE, MM.**
 - NIP: 19771225 200901 2006** (.....)

Kediri, 17 oktober 2019
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI.
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

وَمَا كَانَ لِنَفْسٍ أَنْ تُؤْمِنَ إِلَّا بِإِذْنِ اللَّهِ وَيَجْعَلُ الرَّجْسَ عَلَى الَّذِينَ لَا
يَعْقِلُونَ

“ Dan tidak ada seorangpun akan beriman kecuali dengan izin Allah. Dan Allah menimpakan kemurkaan bagi orang-orang yang tidak mempergunakan akalnyanya”.(QS Yunus : 100)

~ Siti Rukmana ~

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Rasa Syukur terbesar tetap terhaturkan kehadiran Allah SWT,Sholawat serta salam terhaturkan kepada junjungan kita habibina Nabi Muhammad SAW.
2. Dengan bangga kupersembahkan untuk Kedua Orang tuaku, Bapak Sadimin dan Ibu Gemiati (alm) , yang selalu membimbing dan mendo'akan anak-anaknya dengan penuh ketulusan dan kesabaran yang tak mengenal lelah demi kebaikan putra- putrinya di masa depan.
3. Teruntuk KH. Abdul Malik yang telah membimbing saya sejak kecil dan senantiasa mendoakan saya demi menjadi pribadi yang lebih baik.
4. Teruntuk Dosen Pembimbing Ibu Dr. Andriani, SE.MM dan Ibu Sri Anugrah Natalina, SE, MM. yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan masukan yang sangat berarti dan mendukung demi terselesainya skripsi ini.
5. Teruntuk keluarga besar tercinta khususnya kakak-kakak saya. Mas yanto, mbak karmini, mbak resgianti, mbak istiani, mbak kristin, mbak sulis dan juga keponakan-keponakan saya Siti Muryanti, candrawiwitmuliani, nur ayu sulis tyaningsih,serta seluruh saudara yang tak bisa disebutkan satu per satu.

6. Teruntuk teman-teman Angkatan Prodi Ekonomi Syari'ah terutama sahabat tercinta di IAIN Kediri (Lutfi birul, Hilmi Nurul Latifah , Siti Zulaikah, Churil'in, Ardea, Fida, Alfi, Ani, Saybi, Farah, Desyana, fika, Fitri Erisa dan masih banyak yang lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per-satu) serta teruntuk Ganda yang telah membantu saya dengan sabar, Kakak Tingkat mbak Ifa, Muzari'ah M. Pd, mbak rani dan juga untuk teman-teman di UKM Kerohanian yang terus memotivasi untuk segera menyelesaikan tugas akhir.

ABSTRAK

SITI RUKMANA, Dosen Pembimbing Dr. ANDRIANI, SE, MM dan SRI ANUGRAH NATALINA, SE, MM: “Pengaruh Kepuasan terhadap loyalitas konsumen produk pewangi dan pelembut pakaian merek Molto (studi pada Pondok pesantren Al-Basyariah Pilangkenceng)”. Program Studi Ekonomi Syari’ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Kata Kunci: kepuasan dan Loyalitas Konsumen

Kepuasan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Sedangkan proses Loyalitas Konsumen merupakan reaksi atau akibat dari terciptanya kepuasan pelanggan sebagai implementasi dari keberhasilan pelayanan yang berkualitas dalam memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan santri dan mengetahui Loyalitas santri Putri Pondok Pesantren Al-Basyariah, serta untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap Loyalitas santri produk pewangi dan pelembut pakaian merek Molto pada santri Putri Pondok Pesantren Al-Basyariah Pilangkenceng Kabupaten Madiun. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel pada penelitian ini berjumlah 91 santri. Berdasarkan hasil penelitian kepuasan santri terhadap Loyalitas Santri Putri pondok pesantren Al-Basyariah Pilangkenceng Kabupaten Madiun masing masing dikategorikan kuat. Adanya pengaruhkepuasan terhadap Loyalitas Santri Al-Basyariah secara signifikan sebesar 64,8%, Sedangkan sisanya 35,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas, seperti faktor kepercayaan, ikatan emosi, kemudahan, dan pengalaman dengan perusahaan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji Syukur kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen produk Pewangi dan pelembut pakaian Merek Molto pada santri Pondok Pesantren Al-Basyariah Pilangkenceng”.

Sholawat serta salam semoga senantiasa tetap tercurahkan kepada junjungan besar Rosulullah Muhammad SAW, yang telah mengantarkan kita dari jalan kegelapan menuju jalan yang terang benderang yakni agama Islam dan syafaatnya yang selalu kita harapkan dihari akhir nanti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari adanya bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis sampaikan terimakasih yang tulus kepada semua pihak antara lain :

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM., selaku rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Mushlihin, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Dr. Andriani, SE, MM dan Ibu Sri Anugrah Natalina, SE, MM. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan bimbingan yang baik hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM yang telah menguji dan mengarahkan saya dengan sabar dan tegas.

5. Bapak dan Ibu dosen beserta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
6. Teman-teman Prodi Ekonomi Syari'ah IAIN Kediri yang telah membantu dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman KKN Dsn. Puhtulis Kec. Ngetos Kab. Nganjuk dan semua teman-teman PPS BAZNAS Blitar yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan moral maupun material kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.

Walaupun penulis telah berupaya dengan segala kemampuan yang ada. Namun, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Kediri, 15 Oktober 2019

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Telaah Pustaka.....	11

BAB II :LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Konsumen	14
1. Definisi Kepuasan Konsumen	14
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi	14
3. Mengukur kepuasan konsumen	15
4. Indikator kepuasan konsumen	18
5. Kepuasan konsumen dalam perspektif islam	18
B. Loyalitas Konsumen	20
1. Pengertian Loyalitas Konsumen.....	20
2. Ciri-ciri Loyalitas Konsumen	21
3. Indikator Loyalitas konsumen	21
4. Tingkatan Loyalitas	23
5. Faktoryang mempengaruhi loyalitas	24
C. Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Konsumen	25

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian dan Rancangan Penelitian	27
B. Lokasi Penelitian.....	27
C. Variabel Penelitian	28
1. Variabel Kepuasan (Variabel X)	28
2. Variabel Loyalitas (Variabel Y)	28
D. Kerangka Konseptual	30
E. Definisi Operasional	30
F. Populasi dan Sampel.....	31
1. Populasi.....	31

2. Sampel.....	31
G. Metode pengumpulan data	33
1. Data Primer.....	33
2. Data Sekunder.....	34
H. Instrumen penelitian	334
1. Metode Angket	35
2. Wawancara	35
3. Dokumentasi	36
I. Analisis Data	36
1. Persiapan.....	37
2. <i>Editing</i>	37
3. <i>Coding dan Categorizing</i>	37
4. <i>Scoring</i> (Memberi Skor)	38
5. <i>Tabulating</i> (Penyusunan Tabel).....	38
6. <i>Processing</i>	39
J. Teknik Analisis Data.....	39
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
2. Analisis Deskriptif.....	41
3. Uji Asumsi Klasik.....	42
4. Uji Korelasi.....	43
5. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	44
6. Uji F.....	45
7. Uji Signifikasi Regresi (Uji T).....	46

8. Uji Koefisien Determinasi.....	47
-----------------------------------	----

BAB IV: HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
1. Sejarah pewangi dan pelembut pakian merek molto	48
2. Visi Misi Sabun Molto.....	51
3. Varian produk Molto.....	51
4. Sejarah Pondok Pesantren Al-Basyariah	53
B. Deskripsi Data.....	58
1. Uji Validitas.....	59
2. Uji Reliabilitas.....	61
3. Analisis Deskriptif.....	65
4. Uji Asumsi Klasik.....	66
a. Uji Normalitas	66
b. Uji Heteroskedastisitas.....	67
c. Uji Autokorelasi	69
5. Uji Korelasi.....	70
6. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	72
7. Uji F.....	74
8. Uji Signifikasi Regresi (Uji T).....	75
9. Uji Koefisien Determinasi.....	76

BAB V : PEMBAHASAN

A. Kepuasan Konsumen (Santri putri Pondok Al-Basyariah) pada pewangi dan pelembut Pakaian Merek Molto	79
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

B. Loyalitas Konsumen Santri putri Pondok Al-Basyariah) pada pewangi dan pelembut pakaian merek Molto	81
C. Pengaruh Kepuasan pewangi dan pelembut pakaian Molto terhadap Loyalitas santri di Pondok Pesantren Al-Basyariah	83

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA	90
-----------------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Santri Pondok Al-Basyariah tahun 2018
Tabel 1.2	Jumlah Santri yang memilih produk pewangi dan pelembut pakian merek Molto
Tabel 1.3	Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Santri Memilih pewangi dan pelmbut pakaian
Tabel 3.1	Idikator Kepuasan Konsumen (X)
Tabel 3.2	Indikator Loyalitas Konsumen (Y)
Tabel 3.3	Inteprestasinilai r <i>Product Moment</i>
Tabel 4.1	Jadwal Kegiatan Umum Pondok Pesantren Al-Basyariah Pilangkenceng 2018
Tabel 4.2	Periodesasi kepemimpinan pondok Al-Basyariah Pilangkenceng
Tabel 4.3	Hasil uji validitas instrument kepuasan santri (x)
Tabel 4.4	Hasil uji validitas instrument loyalitas (y)
Tabel 4.5	Hasil Uji reliabilitas Variabel Kepuasan
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen
Tabel 4.7	Deskriptif data Sko r Penelitian
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Konsumen
Tabel 4.10	Deskripsi data Kepuasan dan Loyalitas Konsumen
Tabel 4.11	Hasil Uji Autokorelasi
Tabel 4.12	Analisis Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>
Tabel 4.13	Hasil pengujian Regresi Sederhana
Tabel 4.14	Hasil Uji F
Tabel 4.15	Hasil Uji T
Tabel 4.16	Hasil Koefisien Determinasi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur pondok Al-Basyariah

Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner Variabel kepuasan (X) dan Loyaitas konsumen
- Lampiran 3 Tingkat signifikansi untuk uji satu arah
- Lampiran 4 Titik Presentasi Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05
- Lampiran 5 TitikPersentaseDistribusi t (df = 81 –120)
- Lampiran 6 Uji Validitas Variabel Kepuasan (X)
- Lampiran 7 Uji Reliabilitas Variabel kepuasan (X)
- Lampiran 8 Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y)
- Lampiran 9 uji reliabilitas Variabel Loyalitas (Y)