

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KEMUDAHAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PRODUK PEMBALUT WANITA CHARM


(Studi Pada Santri Putri di Pondok Pesantren Sunan Ampel Kediri)

MEYCA NUR FADILLA

9313.110.14

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Hj. Nuning Fatmawati, SE, MM.
NIP. 19740528 200312 2001

Pembimbing II



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

NOTA DINAS

Kediri, 27 Agustus 2019

Lampiran : 4 (empat)
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

Assalamualaikum wr.wb.

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

Nama : MEYCA NUR FADILLA

NIM : 9313.110.14

Judul : PENGARUH KEMUDAHAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PRODUK PEMBALUT WANITA (Studi pada
Santri Putri di Pondok Pesantren Sunan Ampel Kediri)

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.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Nahing Fatmawatie, SE, M
NIP.19740528 200312 2001

Pembimbing II



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

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 27 Agustus 2019

Lampiran : 4 (empat)
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

Assalamualaikum wr.wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas mahasiswa:

Nama : MEYCA NUR FADILLA

NIM : 9313.110.14

Judul : PENGARUH KEMUDAHAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PRODUK PEMBALUT WANITA (Studi pada
Santri Putri di Pondok Pesantren Sunan Ampel Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa
petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam sidang munaqosah.

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

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr.Hj. Naning Fatmawatie, SE, M
NIP.19740528 200312 2001

Pembimbing II



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

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KEMUDAHAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PRODUK PEMBALUT WANITA CHARM (Studi Pada Santri Putri di Pondok
Pesantren Sunan Ampel Kediri)**

**MEYCA NUR FADILLA
NIM. 9.313.110.14**

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 27 Agustus 2019

Tim Penguji,

- | | |
|--|---------|
| 1. Penguji Utama | |
| Rofik Efendi, S.Kom., MM. | (.....) |
| NIP.196906171998031002 | |
| 2. Penguji I | |
| Dr. Hj. Naning Fatmawati, SE, MM. | (.....) |
| NIP.197405282003122001 | |
| 3. Penguji II | |
| Sri Anugrah Natalina, SE, MM. | (.....) |
| NIP. 197712252009012006 | |

Kediri, 27 Agustus 2019
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI.
NIP.19750101 1998031002

MOTTO

Tidak perlu menjadi laki laki untuk bisa berpendidikan tinggi. Perempuan akan lebih istimewa jika menyelesaikan pendidikannya karena suatu saat perempuan akan menjadi seorang ibu dan ibu adalah madrasah pertama dalam proses pendidikan manusia. Ibu membawa peran penting dalam kehidupan. Jika ibu salah dalam mendidik dan menanamkan akhlak pada anak, tentu menjadi awal kehancuran generasi selanjutnya.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan pemilik jiwa dan semesta alam. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Maka dengan ini kupersembahkan skripsi ini untuk :

1. Ibuku Rini Asih, Bapakku Murtaufik, Adikku Moch. Ega Dwi Yahya dan Vindha Putri Wardhanidan Kakakku Deni Intan Ekowati dan Resintha Ayu Maharani yang selalu mendukungku dengan kasih sayang dan do'a-do'anya sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
2. Kepada Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. dan Ibu Sri Anugrah Natalina, SE, MM. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar mengarahkan dan memberi dukungan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada Ibu kos bu titik, bapak kos pak karman, dek lia menyings dan mbak sari yang telah menganggap saya seperti anak dan saudara sendiri dan telah memberikan dukungan kepada saya.
4. Kepada para sahabat-sahabatku (Rila, Sunnah, Imelda, Aini, Dita, Yuna, Daurul, Dhea, Ira, Taufik, Kyky, Darwin, Fifi, Toni) yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Untuk teman-teman dan bapak ibu Pengurus di Pondok Pesantren Sunan Ampel Kediri yang telah membantu menjawab angket.
6. Dan juga untuk calon imam ku nanti semoga setelah selesainya skripsi ini kita dapat bertemu disuatu hari dan dipersatukan oleh Allah SWT aamiin.
7. Alamamaterku serta teman-teman Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri angkatan 2014.

ABSTRAK

MEYCA NUR FADILLA, Dosen Pembimbing Dr. Hj.Naning Fatmawatie, SE, MM dan Sri Anugrah Natalina, SE, MM: Pengaruh Kemudahan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Pembalut Wanita Charm pada Santri Putri Pondok Pesantren Sunan Ampel Kediri, Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2019.

Kata Kunci: Kemudahan dan Loyalitas Pelanggan

Kemudahan ialah jika konsumen merasa nyaman dengan sebuah merek ketika situasi mereka melakukan transaksi memberikan kemudahan. Loyalitas Pelanggan adalah kesetiaan seseorang dalam jangka waktu yang lama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemudahan dan loyalitas pelanggan serta pengaruh kemudahan terhadap loyalitas pelanggan produk pembalut wanita Charm pada santri putri di Pondok Pesantren Sunan Ampel Kediri. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif dengan populasi dan sampel sejumlah 45 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan dan loyalitas pelanggan masing-masing termasuk kategori cukup dan memiliki hubungan yang kuat, dengan *pearson correlation* sebesar 0,816. Dan terdapat pengaruh kemudahan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 66,6% sedangkan sisanya sejumlah 33,4% dipengaruhi oleh faktor kepuasan, kepercayaan, emosional dan pengalaman.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan raahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Pembalut Wanita (Studi Pada Santri Putri di Pondok Pesantren Sunan Ampel Kediri)”.

Untaian Shalawat dan salam senantiasa terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa risalah Islam yang penuh dengan ilmu pengetahuan, sehingga dapat menjadi bekal hidup kita, baik di dunia maupun di akhirat.

Adalah suatu kebanggaan tersendiri, jika suatu tugas dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Bagi penulis, penyusunan skripsi ini merupakan tugas yang tidak ringan. Penulis sadar banyak hambatan yang menghadang dalam proses penyusunan skripsi ini, dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis itu sendiri. Kalaupun akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan, tentunya karena beberapa pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Untuk terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM. Selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam beserta stafnya atas segala kebijaksanaan perhatian dan dorongan sehingga penulis selesai studi dan tak lupa staf perpustakaan yang telah memberikan pelayanan dan bimbingan.

3. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE. MM. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing skripsi ini.
4. Ibu Sri Anugrah Natalina, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing skripsi ini.
5. Keluarga tercinta yang memberikan dukungan, baik moril maupun materil dan tiada henti-hentinya mencurahkan kasih sayangnya serta mendoakanku demi suksesanku.
6. Semua teman-teman penulis IAIN Kediri, khususnya di Jurusan Ekonomi Syari'ah yang telah memotivasi dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan dan penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu penulis berharap kepada semua pihak agar memberikan kritik dan saran demi perbaikan pada penelitian selanjutnya. Hanya kepada Allah penulis berharap mendapat taufiq, hidayah serta inayah-nya. Dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Kediri, 19 Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. LatarBelakang	1
B. RumusanMasalah	7
C. TujuanPenelitian	7
D. KegunaanPenelitian.....	8
E. Hipotesis Penelitian.....	8
F. Ruang Lingkup.....	9
G. TelaahPustaka	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Loyalitas Pelanggan	13
1. Pengertian Loyalitas.....	13
2. Pengertian Pelanggan	14
3. Pengertian Loyalitas Pelanggan	14
B. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	16
C. Pembentukan Loyalitas Pelanggan	17
D. Mengukur Loyalitas Pelanggan.....	18
1. Urutan pilihan (<i>Choice Squence</i>)	18
2. Poporsi Pembelian.....	19
3. Preferensi (<i>Preference</i>)	19
4. Komitmen (<i>Commitment</i>).....	19
E. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	19
F. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	21
G. Kemudahan	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	24

B. Lokasi Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel	25
D. Variabel Penelitian	26
E. Definisi Operasional.....	27
F. Instrumen Penelitian.....	29
G. Data dan Sumber Data	30
H. Teknik Pengumpulan Data.....	30
I. Analisis Data	31
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
1. Sejarah Pondok Pesantren Sunan Ampel Kediri	41
2. Visi, Misi dan Motto Pondok Pesantren Sunan Ampel Kediri	42
3. PT. Uni-Charm Indonesia	44
4. Produk-produk PT Uni-Charm Indonesia	45
B. Deskripsi Data	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	49
3. Analisis Deskriptif	51
4. Asumsi Klasik	53
C. Analisis Korelasi	56
D. Analisis regresi.....	57
E. Pengujian Hipotesis.....	59
BAB V PEMBAHASAN	
A. Kemudahan Produk Pembalut Wanita Charm pada Santri Putri di Pondok Pesantren Sunan Ampel Kediri	60
B. Loyalitas Pelanggan Produk Pembalut Wanita Charm pada Santri Putri di Pondok Pesantren Sunan Ampel Kediri	61
C. Pengaruh Kemudahan Terhadap Loyalitas Produk Pembalut Wanita Charm pada Santri Putri di Pondok Pesantren Sunan Ampel Kediri.....	63
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

1. Tabel1.1Jumlah Santri Putri.....	3
2. Tabel 1.2Merek Pembalut Wanita	3
3. Tabel 1.3 TOP Brand Index Tahun 2017-2019.....	4
4. Tabel 1.4 Menggunakan Pembalut Charm.....	5
5. Tabel 1.5Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	5
6. Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel X.....	28
7. Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Y.....	29
8. Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Nilai r.....	38
9. Tabel4.1 Uji Validitas Variabel Kemudahan (X)	47
10. Tabel4.2 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	47
11. Tabel4.3 Rekapitulasi Skor Angket Variabel Kemudahan (X) dan Loyalitas Pelanggan (Y).....	49
12. Tabel4.4 Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan (X).....	50
13. Tabel4.5 Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	51
14. Tabel4.6 Analisis Statistik	51
15. Tabel4.7 Konversi untuk Variabel X	52
16. Tabel4.8 Konversi untuk Variabel Y	52
17. Tabel4.9 Hasil Pengujian Autokorelasi	53
18. Tabel4.10 Hasil Pengujian Normalitas Data Versi SPSS 21	55
19. Tabel4.11 Hasil Uji Korelasi Pearson Product Moment Kemudahan dan Loyalitas Pelanggan Versi SPSS 21.....	56
20. Tabel4.12 Analisis Regresi Kemudahan dan Loyalitas Pelanggan.....	57
21. Tabel4.13 Hasil Uji T Versi SPSS 21	59

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 4.1 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Versi SPSS 2154

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1:Lembar Observasi
2. Lampiran 2: Lembar Kuesioner
3. Lampiran 3: Hasil Kuesioner
4. Lampiran 4: Hasil SPSS
5. Lampiran 5:Lembar Durbin Watson
6. Lampiran 6: Distribusi Nilai t
7. Lampiran 7: Tabel r Product Moment
8. Lampiran 8: Surat Ijin Penelitian