

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

(٢٧)

*Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahuinya”
(QS. Al-Anfal: 27)*

PERSEMBAHAN

Skripsi Ini Kupersembahkan Kepada :

Kedua Orangtuaku (Bapakku Fathur Rohman dan Ibuku Rubaiah)

Yang telah mencurahkan segala kasih sayangnya, pengorbanan yang tiada tara baik dari segi moril maupun materiil, mendampingi dan memotivasi saya sampai saya berada dititik ini, semua ini tidak terlepas dari segala doa dan pengorbanan ibu dan bapak dan selalu berharap yang terbaik bagi saya baik itu untuk hari ini maupun hari esok. Terimakasih saya ucapkan tak terhingga, semoga segala amal kebaikan dibalas dengan kebaikan yang tiada balas dan menjadikannya sebagai ahli surga. Aamiin....

*

ABSTRAK

FATMA FARDIYANTI, Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM dan Sulistyowati, S.HI MEI **Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Sikat Gigi Formula (Studi Kasus Pada Pondok Pesantren Ar-Raudhoh Kediri)**, Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2019

Kata Kunci : Kepercayaan, Loyalitas Konsumen

Kepercayaan adalah harapan seseorang bahwa kata-kata pihak lain dapat dipercaya. Sedangkan loyalitas konsumen adalah konsumen membeli produk secara berulang atau konsisten. Kepercayaan konsumen merupakan salah satu aset penting bagi perusahaan, kepercayaan terhadap produk tersebut akan membentuk loyalitas konsumen, dimana konsumen mengalami suatu pengalaman didalam menggunakan suatu produk tersebut sesuai dengan klaim yang dikatakan sehingga pada akhirnya akan menimbulkan minat untuk membeli secara berulang.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini seluruh santriwati di pondok pesantren Ar-Raudhoh Kediri yaitu, 115 santriwati, kemudian sampel data penelitian diperoleh 95 santriwati di Pondok Pesantren Ar-Raudhoh Kediri. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Non Probability Sampling*. Metode pengumpulan data dengan metode observasi, metode angket, dokumentasi dan analisis data statistik.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui kepercayaan konsumen terhadap sikat gigi Formula pada Pondok Pesantren Ar-Raudhoh Kediri tergolong cukup, dengan nilai *mean* 66,93. Kemudian loyalitas konsumen terhadap sikat Gigi Formula pada Pondok Pesantren Ar-Raudhoh Kediri tergolong cukup, dengan nilai *mean* 67,94. Serta korelasi antara kepercayaan terhadap loyalitas konsumen sedang yaitu sebesar $0,632 > 0,202$. Dari uji *Heteroskedastisitas* titik-titik data menyebar merata dan tidak membentuk pola tertentu yang artinya, uji regresi tidak terjadi masalah. Dari uji Normalitas nilai *sig* $0,567 > 0,05$ maka variabel X dan Y berdistribusi normal. Dari analisis Regresi Linear Sederhana menghasilkan persamaan $Y = 29,510 + 0,574 X$ yang artinya nilai konsisten variabel loyalitas sebesar 29,510, kemudian setiap penambahan 1% nilai kepercayaan maka nilai loyalitas bertambah 0,574. Dari uji Hipotesis nilai *sig* $0,000 > 0,05$ sehingga H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepercayaan terhadap loyalitas konsumen sikat gigi Formula pada santri di Pondok Pesantren Ar-Raudhoh Kediri, dengan *R Square*, nilai kepercayaan sebesar 52% terhadap loyalitas konsumen, sedangkan sisanya 48% dijelaskan oleh faktor-faktor yang lain seperti kepuasan, kemudahan, ikatan emosi, dan pengalaman dengan perusahaan maupun faktor yang lainnya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, serta shalawat dan salam tidak lupa penulis hanturkan kepada baginda kita Nabi Muhammad SAW karena atas berkah, anugerah yang tiada akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Sikat Gigi Formula (Studi Kasus Pada Pondok Pesantren Ar-Raudhoh Ngronggo Kediri)”**. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelas Sarjana Ekonomi (SE) pada program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Terselesaikannya skripsi ini tentunya tidak lepas dari dorongan dan bantuan serta kerja sama dari berbagai pihak. Secara khusus, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberi kemudahan dan kesehatan serta kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW
2. Bapak Dr. Nur Chamid, MM, selaku Rektor IAIN Kediri
3. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
4. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc. M,El. Selaku Kepala Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri

5. Ibu Dr.Hj. Naning Fatmawatie, SE. MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah begitu baik bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk bersedia memberikan bimbingannya, masukan dan kritik yang sangat berharga, dengan penuh perhatian dan kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
6. Ibu Sulistyowati S.HI, MEI selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan yang teliti, memberikan kritik, arahan, dan motivasi serta nasehat-nasehatnya yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
7. Bapak Abdul Wahab A. Khalil, M.Ag selaku Wali Studi
8. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis yang telah membagikan ilmunya kepada penulis selama penulis menuntut ilmu di IAIN Kediri
9. Abah Mu'min Firmansyah selaku pengasuh Pondok Pesantren Ar-Raudhoh Kediri beserta seluruh pengurus Pondok Pesantren Ar-Raudhoh Kediri terutama pada para santri yang telah bersedia menjadi responden guna membantu terselesaikannya skripsi ini
10. Teristimewa untuk kedua orangtuaku yaitu; Bapak Fathur Rohman dan Ibu Rubaiyah beserta adikku tercinta Lia Rahmawati, terimakasih yang tak pernah lelahnya memanjatkan doa siang dan malam, segala pengorbanan yang tiada tara dan telah membersarkanku dan mengajarkan pentingnya perjuangan untuk masa depan, insyaAllah segala kebaikan akan dibalas oleh-Nya

11. Kepada pakde Rubai, pakde Tibrizi, pakde Arifin, pakde Sabil, pakde Khundhori, Bude Anifah, Bude Supri, Bude Miladiyah, Bude alm.Tabiah, Bude Tarmini, Kak Uus, kak Ipul, kak Yoyok, kak Iroh, kak Ipah, kak Nisak, kak Kholifah, dan kak Kiptiyah, yang telah memberikan dukungan kepada penulis baik secara moril maupun materiil selama ini. Semoga segala amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala dari Allah SWT.
12. Kepada sahabat-sahabatku Rizka Puspita Ningtyas, Kharisma Yogi D, Puput Dina Eka, Navikhatul Okta V, Wahyu Ika, Javika Patma S, terimakasih saya ucapkan karena telah memberikan dukungan, motivasi, semangat dan kesabarannya selama saya menyelesaikan skripsi ini, semoga kita tetap menjadi sahabat sampai surga, dan segala amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala dari Allah SWT.
13. Kepada teman PPZ Ahaa gelombang 3 di Mojokerto yaitu; boss Tanto, pak Taufik, dek Khanif, mak Navi, mbak Zizah, bro Yuni terimakasih atas pengalaman, cerita, perjuangan dan inspirasi selama magang bersama, kita harus kompak
14. Kepada teman KKN kelompok 24 Puncu-Tegalrejo yaitu; Luqman, Mubin, Munir, Faiz, Fitro, Sulis, Anggi, Nanda, Ida, Liliy, Sururin terimakasih atas segala cerita, pengalaman, perjuangan, pengorbanan, dan inspirasi selama kita mengabdikan di masyarakat semoga apa yang kita peroleh bisa bermanfaat, kompak selalu

15. Untuk semua teman-teman IAIN Kediri khususnya anak Syariah angkatan 2015, terimakasih banyak atas semua bantuan dan semangatnya selama ini semoga kita semua menjadi manusia sukses
16. Untuk teman-teman seperjuangan bimbingan tetap semangat, jangan malas bimbingan
17. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih banyak

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itulah penulis berharap kepada semua pihak yang membaca agar memberikan kritik dan saran demi perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Aamiin

Kediri,

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	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	15
E. Hipotesis Penelitian	15
F. Telaah Pustaka	16
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kepercayaan	21

1. Definisi Kepercayaan	21
2. Indikator Kepercayaan	21
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan	23
B. Loyalitas	24
1. Definisi Loyalitas	24
2. Tingkatan Loyalitas Konsumen	26
3. Indikator Loyalitas Konsumen	27
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	28
5. Manfaat Loyalitas Konsumen	29
C. Kepercayaan Dalam Perspektif Islam	30
D. Loyalitas Konsumen Dalam Perspektif Islam	31

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel	33
D. Variabel Penelitian	34
E. Definisi Operasional	35
F. Jenis Penelitian	37
G. Sumber Data Penelitian	37
H. Instrumen Penelitian	38
I. Analisis Data	39

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	
1. Pondok Pesantren Ar-Raudhoh Kediri	49
a. Sejarah Berdirinya Pondok Pesantren Ar-Raudhoh Kediri	49
b. Visi dan Misi	50
c. Jumlah Santri	51

d. Alamat	51
e. Struktur Kepengurusan	51
f. Pendidikan	52
g. Fasilitas	52
2. Profil Sikat Gigi Formula	53
B. Deskripsi Data	
1. Uji Validitas Instrumen	54
2. Uji Reliabilitas Instrumen	56
3. Analisis Deskriptif	58
4. Uji Asumsi Klasik	60
a. Uji Multikolonieritas	60
b. Uji Autokorelasi	62
c. Uji Heteroskedastisitas	63
5. Uji Normalitas	65
6. Uji Korelasi <i>Product Moment</i>	66
7. Uji Regresi Linear Sederhana	68
8. Uji Hipotesis	70
9. Uji Koefisien Determinasi	71

BAB V : PEMBAHASAN

A. Kepercayaan Santri Pondok Pesantren Ar-Raudhoh Kediri Terhadap Sikat Gigi Formula	73
B. Loyalitas Konsumen Pada Santri Pondok Pesantren Ar-Raudhoh Kediri Terhadap Sikat Gigi Formula	75
C. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Sikat Gigi Formula Pada Santri di Pondok Pesantren Ar-Raudhoh Kediri	77

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	80
B. Saran	81

DAFTAR PUSTAKA	83
----------------------	----

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Data pengguna Sikat Gigi Formula pada Santriwati di Pondok Pesantren Ar-Raudhoh Kediri	8
Tabel 1.2 : Data pengguna Sikat Gigi Formula dalam setiap hari Pada Santriwati di Pondok Pesantren Ar-Raudhoh Kediri	9
Tabel 1.3 : Lama santriwati Pondok Pesantren Ar-Raudhoh Kediri dalam memakai Sikat Gigi Formula dalam hitungan tahun	9
Tabel 1.4 : Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas santriwati Pondok Pesantren Ar-Raudhoh Kediri dalam menggunakan Sikat Gigi Formula	10
Tabel 3.1 : Indikator <i>Independent</i> Kepercayaan Konsumen	36
Tabel 3.2 : Indikator <i>Dependent</i> Loyalitas Konsumen	37
Tabel 3.3 : Pedoman kriteria pengujian Durbin Watson	44
Tabel 3.4 : Pedoman Interpretasi nilai r <i>Product Moment</i>	47
Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas Kepercayaan Konsumen	55
Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen	56
Tabel 4.3 : Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan Konsumen	57
Tabel 4.4 : Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen	58
Tabel 4.5 : Hasil Uji Deskriptif Variabel Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen ...	59
Tabel 4.6 : Kategorisasi Variabel Kepercayaan	60
Tabel 4.7 : Kategorisasi Variabel Loyalitas Konsumen	61
Tabel 4.8 : Hasil Uji Multikolonieritas	62

Tabel 4.9 : Hasil Uji Autokorelasi	62
Tabel 4.10 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 4.11 : Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4.12 : Hasil Uji Korelasi <i>Product Moment</i>	67
Tabel 4.13 : Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	68
Tabel 4.14 : Hasil Uji Hipotesis	70
Tabel 4.15 : Hasil Uji Koefisien Determinasi	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Angket Pertanyaan

Lampiran 2 : Tabulasi Skor Jawaban Angket Pertanyaan Kepercayaan

Lampiran 3 : Tabulasi Skor Jawaban Angket Pertanyaan Loyalitas Konsumen

Lampiran 4 : Data nama-nama Santri di Pondok Pesantren Ar-Raudhoh Kediri

Lampiran 5 : Data Penelitian dan Hasil Analisis Data

Lampiran 6 : Tabel r

Lampiran 7 : Tabel Durbin Watson (DW)

Lampiran 8 : Surat Ijin Penelitian

Lampiran 9 : Surat Telah Melakukan Penelitian di Pondok Pesantren Ar-Raudhoh
Kediri

Lampiran 10 : Daftar Konsultasi Skripsi

Lampiran 11 : Daftar Riwayat Hidup