

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEBIASAAN TERHADAP LOYALITAS**

**KONSUMEN KERUDUNG RABBANI**

(Studi Pada Toko Rabbani Jombang)

**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna**

**Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**



**Oleh:**

**FAKHRIN NISA'**

**9313.174.15**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEBIASAAN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN KERUDUNG RABBANI  
(Studi Pada Toko Rabbani Jombang)**

**FAKHRIN NISA'**

**NIM: 9313.174.15**

Disetujui oleh:

Pembimbing I



**Dr. Hj. Zuraidah, M.Si**  
**NIP. 197204122006042001**

Pembimbing II



**Ali Samsuri, M.EI**  
**NIP. 197610312009011003**

NOTA DINAS

Kediri, 20 Juli 2020

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

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : FAKHRIN NISA'  
NIM : 931317415  
Judul : PENGARUH KEPUASAN DAN KEBIASAAN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Pada Toko Rabbani Jombang)

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

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan  
harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam  
sidang munaqosah.

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

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Hj. Zuraidah, M.Si**  
**NIP. 197204122006042001**



**Ali Samsuri, M.EI**  
**NIP. 197610312009011003**

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 20 Juli 2020

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

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : FAKHRIN NISA'  
NIM : 931317415  
Judul : PENGARUH KEPUASAN DAN KEBIASAAN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Pada Toko Rabbani Jombang)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan  
beberapa petunjuk dan tuntutan yang diberikan dalam sidang  
munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 15 Juli 2020, kami dapat  
menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Hj. Zuraidah, M.Si**  
**NIP. 197204122006042001**



**Ali Samsuri, M.EI**  
**NIP. 197610312009011003**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEBIASAAN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN KERUDUNG RABBANI  
(Studi Pada Toko Rabbani Jombang)**

**FAKHRIN NISA'  
NIM 9313.174.15**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 15 Juli 2020

**Tim Penguji**

**1. Penguji Utama**

**Rofik Efendi, S.Kom, MM  
NIP. 19690617 199803 1 002**



(.....)

**2. Penguji I**

**Dr. Hj. Zuraidah, M.Si  
NIP. 19720412 200604 2 001**



(.....)

**3. Penguji II**

**Ali Samsuri, M.EI NIP.  
19900402 201503 2 004**



(.....)

Kediri, 20 Juli 2020  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI  
NIP. 197501011998031002**

## MOTTO

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أَنْتَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً  
وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

*Artinya: “Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam Keadaan beriman, Maka Sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan Sesungguhnya akan Kami beri Balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.”*

*(QS. An-Nahl: 97)*

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala ketulusan hati kupersembahkan skripsi ini untuk:

1. Almarhum Bapak Syamsul Ma'arif dan Ibu Muhassonah, yang telah membesarkan dan mendidiku, memberikan bimbingan, rasa kasih sayangnya, semua usahanya yang senantiasa mendo'akanku. Betapa besar pengorbanan kalian untuk ku yang tak ternilai, terimakasih atas semuanya.
2. Kedua Kakak ku Naila Zulfah dan Affan Fanany serta keluarga yang saya sayangi, terima kasih atas dukungan, transferan dan do'amu. Yang telah memotivasiku untuk segera menyelesaikan ini.
3. Ikke, Elita, Mudiningsih, Icha, Thoriq dan Ufi, yang selalu bersama melewati drama-dram perkuliahan dan semua teman-teman Ekonomi Syariah angkatan 2015. Terimakasih sudah menemani saya di proses panjang ini.
4. Keluarga "Kost Pak To", yang selalu mendengarkan curhatan-curhatan saya dari berbagai jenis sambat, mereka adalah Nikmah, Nisak, Mar'atus, Mirna, Riyadus, Ita, Rini, Alifa, Uut dan lainnya.
5. Keluarga Bimbingan Bu Zuraidah angkatan 2015, mereka adalah Desindra, Devi, Kristia, Neny, Rita, Lusi, Alfi, Indah, Sevi, Nila, Hanifa, Dya, Luthfi, Zulaika, dkk lainnya, terimakasih atas diskusi, motivasi, doa, dan dukungan kalian.
6. Terakhir saya persembahkan karya tulis ini untuk semua orang yang saya sayangi.....terimakasih atas bantuan, do'a dan motivasi yang telah diberikan.

## ABSTRAK

FAKHRIN NISA', Dosen Pembimbing Dr. Hj. Zuraidah, M.Si., dan Ali Samsuri, M.El. Pengaruh Kepuasan dan Kebiasaan Terhadap Loyalitas Konsumen Kerudung Rabbani (Studi Pada Toko Rabbani Jombang). Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2020.

Kata Kunci: Kepuasan, Kebiasaan, Loyalitas Konsumen Kerudung Rabbani.

Sebagaimana diketahui bahwa bertambahnya perusahaan-perusahaan busana muslim baru, akan mengakibatkan kondisi persaingan yang semakin kompetitif dalam industri hijab atau busana muslim. Dalam hal ini, perusahaan dituntut untuk mampu memupuk keunggulan kompetitifnya masing-masing. Perusahaan dapat melakukan upaya-upaya yang kreatif, inovatif serta efisien, sehingga menjadi pilihan dari banyak pelanggan yang pada gilirannya nanti diharapkan "loyal". Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam bersaing yaitu dengan membentuk rasa puas konsumen baik pada produk atau pelayanan toko serta membuat konsumen merasa cocok dan menjadikan produk sebagai suatu benda kebiasaan yang digunakan. Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan dan kebiasaan terhadap loyalitas konsumen kerudung Rabbani pada Toko Rabbani Jombang.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian kausal yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah jenis *Probability Sampling* dengan metode *Simple Random Sampling*. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian kerudung Rabbani pada Toko Rabbani Jombang. dengan jumlah sampel sebanyak 349 responden. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil perhitungan ( $r$ ) didapatkan hasil 0,840, maka kepuasan ( $X_1$ ) dan kebiasaan ( $X_2$ ) mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap loyalitas konsumen ( $Y$ ). Dari uji korelasi berganda didapatkan Sig. F change sebesar 0,000, dimana nilai tersebut  $<0,05$  yang berarti kepuasan dan kebiasaan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. hasil analisis regresi linier berganda didapatkan persamaan  $Y = 10,821 + 0,471X_1 + 0,501X_2$ . Koefisien determinan atau R square sebesar 0,706, artinya besarnya pengaruh variabel kepuasan dan kebiasaan sebesar 70,6% terhadap loyalitas konsumen kerudung Rabbani pada Toko Rabbani Jombang tahun 2020. Sedangkan yang 29,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu komitmen (*commitment*), kesukaan produk (*liking of the brand*), dan pengalihan biaya (*switching cost*).



## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan, dan petunjuk sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan dan Kebiasaan Terhadap Loyalitas Konsumen Kerudung Rabbani (Studi Pada Toko Rabbani Jombang)” dapat terselesaikan. Shalawat serta salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW dan para Sahabat serta pengikut-pengikutnya yang setia.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat peneliti mengucapkan terimakasih sedalam-dalamnya bagi semua pihak yang telah membantu, khususnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M.Si. dan Bapak Ali Samsuri, M.EI selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, motivasi, dan meluangkan waktunya hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Saudara Laily dan staf karyawan yang bertugas pada Toko Rabbani Jombang yang telah memberi izin serta membantu proses penelitian.

5. Kedua orang tua dan kakak yang selalu menjadi semangat penulis untuk membahagiakan kalian.
6. Semua pihak yang terlibat oleh penulis dalam penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dari penulisan skripsi ini. Karena itu penulis berharap agar semua pihak membantu memberikan saran dan kritik terhadap penulisan penelitian ini sehingga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT meridhoi segala apa yang kita usahakan Aamiin.

Kediri, 20 Juli 2020

Penulis

**Fakhrin Nisa'**  
NIM. 9.313.17.415

## 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.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Telaah Pustaka.....	10
F. Hipotesis Penelitian.....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
A. Loyalitas Konsumen.....	14

1. Pengertian Loyalitas Konsumen.....	14
2. Tahapan Loyalitas Konsumen.....	17
3. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen.....	19
4. Indikator Loyalitas Konsumen.....	21
5. Konsep Islam Terhadap Loyalitas Konsumen.....	22
B. Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> ).....	24
1. Pengertian Kepuasan.....	24
2. Tingkatan Kepuasan.....	26
3. Indikator Kepuasan.....	27
4. Kepuasan dalam Ekonomi Islam.....	28
C. Kebiasaan ( <i>Habitual Behavior</i> ).....	29
1. Pengertian Perilaku Kebiasaan.....	29
2. Tahapan Perilaku Kebiasaan.....	31
3. Indikator Perilaku Kebiasaan.....	32
4. Perilaku Kebiasaan dalam Perspektif Islam.....	34
D. Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	36
1. Hubungan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	36
2. Hubungan Kebiasaan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
A. Rancangan Penelitian.....	39
B. Populasi dan Sampel.....	39
C. Lokasi Penelitian.....	41
D. Variabel Penelitian.....	41

E. Definisi Operasional.....	42
F. Sumber dan Jenis Data.....	45
G. Instrumen Penelitian.....	46
H. Teknik Pengumpulan Data.....	46
I. Analisis Data.....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>61</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
1. Profil Produk Rabbani.....	61
2. Visi dan Misi Rabbani.....	63
3. Profil Rabbani Jombang.....	64
4. Produk Rabbani Jombang.....	65
B. Pengujian Instrumen .....	67
1. Uji Validitas.....	67
2. Uji Reabilitas.....	70
3. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	75
C. Analisis Data.....	79
1. Analisis Deskriptif.....	79
2. Distribusi Frekuensi.....	80
D. Uji Asumsi Klasik.....	82
1. Uji Normalitas.....	82
2. Uji Multikolinieritas.....	83
3. Uji Heteroskedastisitas.....	84
4. Uji Autokorelasi.....	84

5. Analisis Korelasi.....	87
6. Analisis Korelasi Berganda.....	89
E. Analisis Regresi Linier Berganda .....	90
F. Uji F.....	91
G. Uji t.....	92
H. Uji Determinasi.....	94
BAB V PEMBAHASAN .....	96
A. Kepuasan Konsumen Kerudung Rabbani Pada Toko Rabbani Jombang..	96
B. Kebiasaan Konsumen Kerudung Rabbani Pada Toko Rabbani Jombang...	98
C. Loyalitas Konsumen Kerudung Rabbani Pada Toko Rabbani Jombang.	100
D. Kepuasan, Kebiasaan Dan Loyalitas Konsumen Dalam Perspektif Islam.....	102
E. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Kerudung Rabbani Pada Toko Rabbani Jombang.....	105
F. Pengaruh Kebiasaan Terhadap Loyalitas Konsumen Kerudung Rabbani Pada Toko Rabbani Jombang.....	106
G. Pengaruh Kepuasan dan Kebiasaan Terhadap Loyalitas Konsumen Kerudung Rabbani Pada Toko Rabbani Jombang.....	107
BAB VI PENUTUP .....	110
H. Kesimpulan.....	110
I. Saran.....	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Outlet Busana Muslim di Kabupaten Jombang.....	3
Tabel 1.2 Data Perbedaan Toko Busana Muslim di Kabupaten Jombang.....	4
Tabel 1.3 Jenis Produk yang dibeli oleh Konsumen pada Toko Rabbani Jombang.....	6
Tabel 1.4 Alasan Konsumen Membeli Kerudung Rabbani pada Toko Rabbani Jombang.....	7
Tabel 3.1 Indikator Penelitian Variabel $X_1$ .....	43
Tabel 3.2 Indikator Penelitian Variabel $X_2$ .....	44
Tabel 3.3 Indikator Penelitian Variabel Y .....	45
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Nilai r .....	56
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan ( $X_1$ ).....	68
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kebiasaan ( $X_2$ ) .....	69
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y) .....	70
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (Sebelum menghilangkan yang Tidak Valid) .....	71
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (Setelah Menghilangkan yang Tidak Valid) .....	72
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kebiasaan (Sebelum Menghilangkan yang Tidak Valid) .....	72
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kebiasaan (Setelah Menghilangkan yang Tidak Valid) .....	73

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen (Sebelum Menghilangkan yang Tidak Valid) .....	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen (Setelah Menghilangkan yang Tidak Valid) .....	74
Tabel 4.10 Rekapitulasi Skor Angket Variabel Kepuasan (X1), Kebiasaan (X2) dan Loyalitas Konsumen (Y) .....	76
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Kepuasan (X1), Kebiasaan (X2) dan Loyalitas Konsumen (Y) .....	79
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan (X1).....	80
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel Kebiasaan (X2).....	81
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Konsumen (Y) .....	81
Tabel 4.15 Uji Multikolinieritas.....	84
Tabel 4.16 Uji Autokorelasi.....	86
Tabel 4.17 Analisis Korelasi Pearson .....	88
Tabel 4.18 Analisis Korelasi Berganda.....	89
Tabel 4.19 Regresi Linier Berganda .....	90
Tabel 4.20 Uji F .....	92
Tabel 4.21 Uji Parameter Regresi (Uji Statistik t).....	93
Tabel 4.22 Hasil Uji Determinasi .....	95



## DAFTAR GAMBAR

Tabel 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	85
---	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Tabel Penentuan Jumlah Sampel Penelitian

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Data Rekapitulasi Skor Angket Responden

Lampiran 4 Data Penelitian dan Hasil Peneliitian

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian

Lampiran 6 Daftar Konsultasi

Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup