

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN SABUN PEMBERSIH WAJAH
POND'S**

(Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Kediri Angkatan 2018)

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

RIZKA NURMA FADHILLAH

9.313.048.15

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN SABUN PEMBERSIH WAJAH
POND'S**
(Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syari'ah IAIN Kediri Angkatan 2018)

RIZKA NURMA FADHILLAH

NIM. 9.313.048.15

Di setujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Hj. Nuning Fatmawatie, SE, MM.

NIP.19740528 200312 2001

Pembimbing II



Ali Samsuri, M.EI

NIP. 1976103 1200901 1003

NOTA DINAS

Kediri, 16 Desember 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

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : RIZKA NURMA FADHILLAH

NIM : 9.313.048.15

Judul :PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SABUN PEMBERSIH WAJAH POND'S (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Kediri Angkatan 2018)

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



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

Pembimbing II



Ali Samsuri, MEI
NIP. 1976103 1200901 1003

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 15 Januari 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 Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : RIZKA NURMA FADHILLAH

NIM : 931304815

Judul : PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SABUN PEMBERSIH WAJAH POND'S (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Kediri Angkatan 2018)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 9 Januari 2020, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

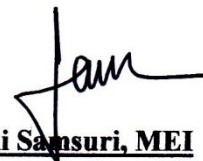
Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM

NIP. 19740528 200312 2001

Pembimbing II



Ali Samsuri, MEI

NIP. 197610312009011003

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN SABUN PEMBERSIH WAJAH
POND'S**

(Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Kediri Angkatan 2018)

RIZKA NURMA FADHILLAH

NIM: 9.313.048.15

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 9 Januari 2020

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Sri Anugrah Natalina, SE, M.M
NIP. 19771225 200901 2 0006

(.....)

2. Penguji I

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

(.....)

3. Penguji II

Ali Samsuri, MEI
NIP. 1976103 1200901 1003

(.....)

Kediri, 15 Januari 2020
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

MOTTO

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ ۚ

إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

“Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi. Dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu”.

(QS Al-Baqarah: 168)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat yang luar biasa. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Rasulullah SAW yang telah menjadi cahaya penuh berkah. Dengan segala ketulusan hati kupersembahkan skripsi ini untuk:

1. Teruntuk *The best parent I ever have*, almarhum ayah Sukino dan Ibu Tri Rahmawati, yang tercinta dan terkasih yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tidak pernah putus untuk anaknya yang kini telah berjuang menempuh pendidikan. Terimakasih telah memberikan semuanya yang terbaik mulai dari bayi hingga akhirnya bisa tumbuh sebesar ini.
2. Teruntuk yang terhormat dosen pembimbingku, Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE.MM., dan Bapak Ali Samsuri, M.EI yang telah melimpahkan ilmu seluas samudera, meluangkan waktu bermutu, dan nasihat yang bermanfaat sehingga skripsi ini bisa selesai.
3. Teruntuk adek tersayang Muhammad Ilham Adi Wijaya, terimakasih sudah bersedia menjadi pelengkap hidup ayah ibu dan kakak.
4. Teruntuk teman-teman seperjuangan Prodi Ekonomi Syariah angkatan 2015 dan para sahabat karibku “Teweh” (Febri Yuanasari, Rizka Dwi Kusuma, Nova Rahma, Nita Dwi, Elia Rahmawati, Puji Rahayu, Rika Zulfinaja, Lutfiya Mafiyani dan Alimaktus Sakdiah), baru satu langkah yang kita lewati,

masih ada banyak langkah yang harus kita lalui. Tetap semangat dan *I'll miss our togetherness.*

5. *For the last but not least*, terimakasih untuk mas Aldisar Dwi Y atas segala *support system* yang diberikan detik-detik akhir perkuliahan ini. *I'll try to be the best.*

6. Terakhir, terimakasih untuk semuanya. Semoga kita semua selalu dalam keberkahan Allah SWT dan saya berharap yang terbaik untuk kita semua. Aamiin.

ABSTRAK

RIZKA NURMA FADHILLAH, Dosen Pembimbing Dr Hj. NANING FATMAWATIE, SE.MM dan ALI SAMSURI, M.EI, Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Sabun Pembersih Wajah Pond's (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Kediri Angkatan 2018), Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2019.

Kata kunci: kepuasan konsumen, loyalitas pelanggan.

Loyalitas pelanggan menurut Zickmund dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Tujuan dalam penelitian ini yaitu: 1) untuk mengetahui kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Kediri angkatan 2018 pada sabun pembersih wajah Pond's. 2) untuk mengetahui loyalitas mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Kediri angkatan 2018 pada sabun pembersih wajah Pond's. 3) untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan sabun pembersih wajah Pond's pada mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Kediri angkatan 2018. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2018 yang memakai sabun pembersih wajah Pond's lebih dari dua kali pemakaian dengan jumlah 63 mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kepuasan konsumen (X) dan loyalitas pelanggan (Y) mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Kediri angkatan 2018 terhadap sabun pembersih wajah Pond's masing-masing dalam kategori cukup. 2) korelasi/hubungan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas pelanggan adalah kuat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas pelanggan sabun pembersih wajah Pond's pada mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Kediri angkatan 2018 dengan nilai kepuasan konsumen sebesar 63,8%, sedangkan sisanya 36,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan, dan petunjuk sehingga skripsi dengan judul “*Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan Sabun Pembersih Wajah Pond’s (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Kediri Angkatan 2018)*” dapat terselesaikan. Shalawat serta salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW dan para Sahabat serta pengikut-pengikutnya yang setia.

Terselesainya 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. Naning Fatmawatie, SE., MM dan Bapak Ali Samsuri, MEI selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, motivasi, serta meluangkan waktunya hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Kedua orangtua, adik dan keluarga yang selalu menjadi semangat penulis untuk membahagiakan kalian.
5. 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, 16 Desember 2019

Penulis

Rizka Nurma Fadhillah

NIM. 9.313.04.815

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.	iii
NOTA PEMBIMBINGAN.	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
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	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Peneliian.....	14
E. Hipotesis Peneliian.....	15
F. Telaah Pustaka	15
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Kepuasan Konsumen.....	18
1. Pengertian Kepuasan	18
2. Dimensi Kepuasan	19

3. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	20
4. Indikator Kepuasan Konsumen	22
5. Manfaat Kepuasan Pelanggan	23
6. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam.....	24
B. Loyalitas Pelanggan	27
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	27
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	28
3. Keuntungan Memiliki Pelanggan yang Loyal.....	29
4. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	29
5. Tahapan Loyalitas Pelanggan	30
6. Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Islam	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	34
B. Definisi Operasional Variabel.....	35
C. Lokasi Penelitian.....	37
D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	37
E. Sumber Data Penelitian.....	39
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Instrumen Penelitian.....	41
H. Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN	53
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	53
1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Kediri	53

2. Pond's.....	57
B. Deskripsi Data.....	61
1. Uji Instrumen Validitas dan Realibilitas	62
2. Analisis Deskriptif.....	67
3. Uji Asumsi Klasik	69
a. Uji Normalitas	69
b. Uji Multikolinearitas	70
c. Uji Heteroskedastisitas	72
d. Uji autokorelasi	73
4. Analisis Korelasi <i>Product Momen (Pearson)</i>	74
5. Uji Regresi Linier Sederhana	76
6. Pengujian Hipotesis (Uji t).....	77
7. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	78
 BAB V PEMBAHASAN	 80
A. Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2018 IAIN Kediri terhadap Sabun Pembersih Wajah Pond's.....	 80
B. Loyalitas Mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2018 IAIN Kediri terhadap Sabun Pembersih Wajah Pond's.....	 83
C. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan Sabun Pembersih Wajah Pond's pada Mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2018 IAIN Kediri	 86

BAB VI PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Data Mahasiswa Aktif Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri Angkatan 2018	8
Tabel 1.2	: Jumlah Penggunaan Sabun Pembersih Wajah Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2018	8
Tabel 1.3	: Data Jumlah Pembelian Sabun Pembersih Wajah Merek Pond's....	9
Tabel 1.4	: Data Survei <i>Top Brand Index</i> Tahun 2016-2019	10
Tabel 1.5	: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	11
Tabel 3.1	: Tabel Operasional Variabel X.....	35
Tabel 3.2	: Tabel Operasional Variabel Y.....	36
Tabel 3.3	: Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Determinasi (R^2).....	52
Tabel 4.1	: Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen (X) dengan SPSS.16.....	63
Tabel 4.2	: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Konsumen (X) dengan SPSS.16.....	64
Tabel 4.3	: Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas Pelanggan (Y) dengan SPSS.16.....	65
Tabel 4.4	: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Loyalitas Pelanggan (Y) dengan SPSS.16.....	66
Tabel 4.5	: Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (X) dan Loyalitas Pelanggan (Y) dengan SPSS.16	67

Tabel 4.6	: Kategorisasi untuk Variabel Kepuasan (X).....	67
Tabel 4.7	: Kategorisasi untuk Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	68
Tabel 4.8	: Hasil Uji Normalitas dengan SPSS.16	70
Tabel 4.9	: Hasil Pengujian Multikolinearitas dengan SPSS.16	71
Tabel 4.10	: Hasil Uji Autokorelasi dengan SPSS.16	74
Tabel 4.11	: Hasil Uji Korelasi dengan SPSS.16	75
Tabel 4.12	: Analisis Regresi Antara Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	76
Tabel 4.13	: Koefisien Regresi Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	77
Tabel 4.14	: Hasil Uji t dengan SPSS.16.....	78
Tabel 4.15	: Hasil Koefisien Determinasi dengan SPSS.16.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1: Hasil Pengujian Heteroskedastisitas dengan SPSS.16	72
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Kuesioner
- Lampiran 2 : Hasil Pengolahan Data Kuesioner
- Lampiran 3 : Hasil uji validitas instrumen
- Lampiran 4 : Tabel r hitung
- Lampiran 5 : Tabel t hitung
- Lampiran 6 : Tabel Durbin Watson (Dw)
- Lampiran 7 : Surat Izin Riset/ Penelitian