

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

(Studi Pada Kaki Empat *Pet Care* Desa Kaliombo Kota Kediri)

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

PUJI RATNASARI

9.313.188.15

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

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi

**Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas
Konsumen
(Studi Pada Kaki Empat Pet Care Desa Kaliombo Kota Kediri)**

Ditulis Oleh :

Puji Ratnasari
931318815

Telah disetujui untuk diujikan.

Kediri, 17 April 2020

Pembimbing II,



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.
NIP. 19740528 200312 2 001

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi

**Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas
Konsumen
(Studi Pada Kaki Empat Pet Care Desa Kaliombo Kota Kediri)**

Ditulis Oleh :

Puji Ratnasari
931318815

Telah disetujui untuk diujikan.

Kediri, 28 April 2020

Pembimbing II,



Nilna Fauza. M.H.I.

NIP. 19861024 201503 2 003

NOTA DINAS

Kediri, 12 Mei 2020

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

Assalamualaikum Wr. Wb.

Bersama kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : PUJI RATNASARI
NIM : 9.313.188.15
Judul : PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Pada Kaki Empat *Pet Care* Desa Kaliombo Kota
Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian tingkat akhir sarjana strata satu (S-1).

Bersamanya ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang munaqosah.

Demikian agar maklum dan kesediaan Bapak/ Ibu kami ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.
NIP. 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



Nilna Fauza, M.H.I.
NIP. 19861024 201503 2 003

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 12 Mei 2020

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

Assalamualaikum Wr. Wb.

Bersama kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : PUJI RATNASARI
NIM : 9.313.188.15
Judul : PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Pada Kaki Empat *Pet Care* Desa Kaliombo Kota
Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian tingkat akhir sarjana strata satu (S-1).

Bersamanya ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang munaqosah.

Demikian agar maklum dan kesediaan Bapak/ Ibu kami ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.
NIP. 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



Nilna Fauza, M.H.I.
NIP. 19861024 201503 2 003

HALAMAN PENGESAHAN

**PNEGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

(Studi Pada Kaki Empat *Pet Care* Desa Kaliombo Kota Kediri)




PUJI RATNASARI

NIM: 9.313.188.15

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 12 Mei 2020

Tim Penguji

1. Penguji Utama
Ali Samsuri, M. EI
NIP. 19761031 200901 1 003
2. Penguji I
Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM
NIP. 19740528 200312 2 001
3. Penguji II
Nilna Fauza, M. HI
NIP. 19861024 201503 2 003

()
()
()

Kediri, 19 Mei 2020
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Anas Muslihin, M. HI
NIP. 19750101 199803 1002

MOTTO

وَأَنْ تَيْسَ لِلْإِنْسَانِ الْأَمْسَعَا

“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya” (QS. An Najm : 39)

“Apabila suatu perkara diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya maka tunggulah saat kehancurannya” (HR. Bukhari)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama, yang ingin saya haturkan adalah rasa syukur beriringan dengan ucapan *Alhamdulillah* untuk Sang Maha Segalanya Allah SWT, karena tanpanya saya tidak akan bisa selancar ini dalam menikmati karunia hidup yang begitu luar biasa. Juga kepada panutanku Rasulullah Muhammad SAW, yang sangat saya rindui dan senantiasa saya natikan syafa'at-Nya.

Kedua, teruntuk kedua orang tua saya, Bapak Sudjarno dan Ibu Riani. Terimakasih wahai kedua orang yang paling saya cintai di bumi ini. Terimakasih atas kasih sayang, doa, dukungan baik moril maupun materiil.

Ketiga, untuk guru dan dosen- dosen saya dari mulai pendidikan pertama hingga sekolah tinggi saya ini. Terimakasih yang sebanyak- banyaknya atas ilmu yang sangat bermanfaat yang bisa menjadi bekal bagi saya hingga dewasa. Tanpa kalian saya tidaklah akan bisa memahami arti setiap pelajaran yang saya tempuh selama ini. Sungguh haya Allah SWT yang bisa membalas kebaikan kalian. Dan teruntuk Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. (Dosen Pembimbing I) dan Ibu Nilna Fauza, M.H.I. (Dosen Pembimbing II) terimakasih telah membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih atas waktu, daya dan upaya ibu untuk membantu saya hingga skripsi ini selesai dengan baik. Semoga Allah mencatat kebaikan ibu sebagai amal jariyah yang tak pernah putus.

Kelima, khusus untuk sahabatku dari SMPN 7 Kediri (Putri Ragil Mei Ria, Isa Bangun Rahayu, Dewi Puspita Sari) terimakasih selalu menghibur dan membantu dalam menyelesaikan masalah pada skripsi saya.

Keenam, untuk sahabatku Rindra Aisyah Putri, Annisa Fitrotul Laili yang selalu menyemangati dalam mengerjakan skripsi saya.

Ketujuh, untuk teman temanku angkatan 2015 Prodi Ekonomi Syariah, terutama (Miftakul Qoir, Anita, Herlik Meisya Prestiwi, Fenti Koyumah, Nadia Vigiasta, Dewi Fatimah, Indri Sartika, ‘Ulya Roaitun Nafihlaha) yang selalu menyemangati dalam mengerjakan skripsi saya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis penjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Kaki Empat Pet Care Desa Kaliombo Kota Kediri)”. Penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat baik didunia maupun diakhirat.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah memberi petunjuk kepada kita dengan ajaran yang dibawanya, yaitu Agama Islam.

Penulis menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak dan Ibu dosen beserta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam prodi Ekonomi Syariah.
4. Ibu Dr. Naning Fatmawatie, SE, MM selaku dosen pembimbing I, dan Ibu Nilna Fauza, M.H.I. selaku dosen Pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan arahan sehingga terlaksananya skripsi ini.

5. Bapak Alfred dan Ibu Silvia selaku pemilik Kaki Empat Pet Care yang telah memberikan izin peneliti untuk mengadakan penelitian pada petshop tersebut.
6. Kedua orang tua dan segenap keluarga serta orang-orang yang senantiasa mendoakan.
7. Teman-teman di IAIN Kediri, sera pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu dalam penyelesaian penyusunan Skripsi ini.

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

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

Kediri, 12 Mei 2019

Penulis

Puji Ratnasari
93131.881.15

ABSTRAK

PUJI RATNASARI, Dosen Pembimbing Dr. Hj. NANING FATMATIE, SE., MM dan NILNA FAUZA, M.H.I. : **“Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Kaki Empat Pet Care Desa Kaliombo Kota Kediri) ”**. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah, IAIN Kediri Tahun 2020.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen

Kepercayaan konsumen merupakan semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen mengenai objek, atribut dan manfaatnya. Sedangkan kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk atau jasa yang dibandingkan dengan harapannya. Serta loyalitas konsumen adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/ jasa terpilih dimasa yang akan datang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepercayaan, kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen. Selain itu juga untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas konsumen dan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen, serta pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen pada Kaki Empat Pet Care Desa Kaliombo Kota Kediri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Sampel pada penelitian ini sebanyak 89 responden. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan, kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen masing- masing termasuk kategori “Cukup”. Dari hasil perhitungan korelasi diketahui bahwa variabel kepercayaan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Kaki Empat Pet Care Desa Kaliombo Kota Kediri. Adapun hasil perhitungan uji F menunjukkan bahwa Kepercayaan (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas Konsumen (Y) dengan nilai sebesar 53,4%. Sedangkan sisanya 46.6% dipengaruhi oleh variabel- variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Hipotesis Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian	10
F. Telaah Pustaka.....	11
BAB II : LANDASAN TEORI.....	16
1. Loyalitas Konsumen	16
A. Pengertian Loyalitas Konsumen	16
B. Faktor Loyalitas Konsumen	16
C. Indikator Loyalitas Konsumen.....	18
D. Keuntungan Dari Loyalitas Konsumen.....	19
E. Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Islam.....	20

2.	Kepercayaan.....	21
	A. Pengertian Kepercayaan.....	21
	B. Faktor yang mempengaruhi kepercayaan	23
	C. Indikator Kepercayaan	24
	D. Manfaat Kepercayaan	25
	E. Kepercayaan dalam perspektif Islam	25
3.	Kepuasan Pelanggan	27
	A. Pengertian Kepuasan Pelanggan	27
	B. Faktor Kepuasan Pelanggan.....	28
	C. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	31
	D. Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam.....	32
	E. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	34
BAB III : METODE PENELITIAN		36
	A. Rancangan Penelitian.....	36
	B. Lokasi Penelitian	36
	C. Populasi dan Sampel.....	36
	D. Variabel Penelitian.....	38
	E. Definisi Operasional	38
	F. Teknik Pengumpulan Data	42
BAB IV : HASIL PENELITIAN		54
1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	54
	A. Sejarah Berdirinya Kaki Empat Pet Care	54
2.	Deskripsi Responden	55
3.	Deskripsi Data.....	55
BAB V : PEMBAHASAN		80
1.	Kepercayaan Pelanggan Kaki Empat Pet Care Desa Kaliombo Kota Kediri	80
2.	Kepuasan Pelanggan Kaki Empat Pet Care Desa Kaliombo, Kota Kediri	82
3.	Loyalitas Konsumen Kaki Empat Pet Care Desa Kaliombo Kota Kediri	83
4.	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas konsumen Kaki Empat Pet Care Desa Kaliombo Kota Kediri	85

5. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen pada Kaki Empat Pet Care desa Kaliombo Kota Kediri	85
6. Pengaruh Kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen pada Kaki Empat Pet Care Desa Kaliombo Kota Kediri	86
BAB VI : PENUTUP	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perbedaan <i>Petshop</i> Di Kecamatan Kota Kediri.....	5
Tabel 1.2 Data Responden Konsumen Kaki Empat <i>Pet Care</i> Desa Kaliombo	6
Tabel 1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Kaki Empat <i>Pet Care</i> Desa Kaliombo	6
Tabel 3.1 Operasional Variabel Y (Loyalitas Konsumen).....	39
Tabel 3.2 Operasional Variabel X ₁ (Kepercayaan).....	40
Tabel 3.3 Operasional Variabel X ₂ (Kepuasan Pelanggan)	41
Tabel 3.4 Kriteria Koefisien Korelasi Nilai r	50
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	56
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan	57
Tabel 4.3 hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	59
Tabel 4.5 Hasil Validitas Variabel Loyalitas Konsumen.....	61
Tabel 4.6 Hasil Realibilitas Variabel Loyalitas Konsumen	62
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif	63
Tabel 4.8 Kategorisasi untuk variabel X ₁ (Kepercayaan)	64
Tabel 4.9 Kategorisasi untuk variabel X ₂ (Kepuasan Pelanggan).....	65
Tabel 4.10 Kategorisasi untuk variabel Y (Loyalitas Konsumen).....	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi	71
Tabel 4.14 Kriteria Koefisien Korelasi Nilai r	72
Tabel 4.15 Korelasi Variabel	73
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	74
Tabel 4.17 Hasil Uji Statistik F.....	76
Tabel 4.18 Hasil Uji T.....	77

Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	79
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas	70
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Tabulasi Angket Variabel Kepercayaan
- Lampiran 2 : Tabulasi Angket Variabel Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 3 : Tabulasi Angket Variabel Loyalitas Konsumen
- Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 : Data Penelitian dan Hasil Analisis Data
- Lampiran 6 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 7 : Daftar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 8 : Daftar Riwayat Hidup