

**LOYALITAS MITRA UMKM MAFIA PENTOL
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)



Oleh:

FADIL ABDUL RAHMAN FARIZ

933428418

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI
TAHUN 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

LOYALITAS MITRA UMKM MAFIA PENTOL YOGYAKARTA

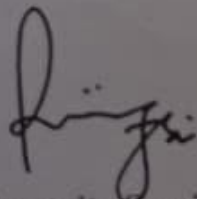
SKRIPSI OLEH

FADIL ABDUL RAHMAN FARIZ

933428418

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Dosen Pembimbing 1



Dr. Rini Risnawita Suminta, M. Si
NIP. 197712152005012002

Dosen Pembimbing 2



Fatma Puri Sayekti .M.Psi,Psikolog
NIP.19861002202321203

NOTA DINAS

Kediri, 11 Juni 2025

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Fadil Abdul Rahman Fariz
NIM : 933428418
Judul : Loyalitas Mitra UMKM Mafia Pentol Yogyakarta

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

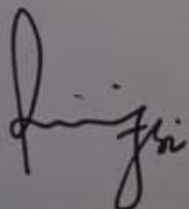
Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqasah.

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

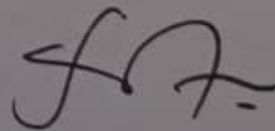
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



Dr. Rini Risnawita Suminta, M. Si
NIP. 197712152005012002



Fatma Puri Sayekti .M.Psi,Psikolog
NIP.19861002202321203

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 11 Juni 2025

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil
Kediri Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr.Wb.

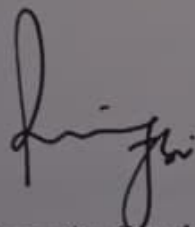
Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Fadil Abdul Rahman Fariz
NIM : 933428418
Judul : Loyalitas Mitra UMKM Mafia Pentol Yogyakarta

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan arahan serta saran yang telah diberikan dalam sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada Kediri, 24 Juni 2025 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

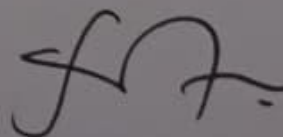
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Dosen Pembimbing 1



Dr. Rini Risnawita Suminta, M. Si
NIP. 197712152005012002

Dosen Pembimbing 2



Fatma Puri Sayekti .M.Psi,Psikolog
NIP.19861002202321203

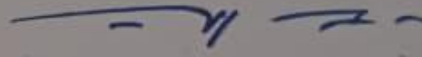
HALAMAN PENGESAHAN
LOYALITAS MITRA UMKM MAFIA PENTOL
YOGYAKARTA

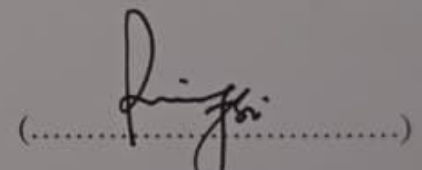
FADIL ABDUL RAHMAN FARIZ
933428418

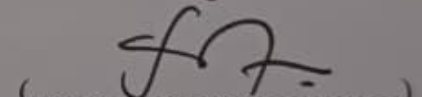
Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah
Institut Agama Islam Negeri Kediri
Pada Tanggal 24 Juni 2025

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. Moch. Muwaffiqillah, M. Fil.I
NIP. 1977193020031201002
2. Penguji I
Dr. Rini Risnawita Suwita, M.Si
NIP. 197712152005012002
3. Penguji II
Fatma Puri Sayekti, M.Psi,Psikolog
NIP. 19861002202321203


(.....)


(.....)


(.....)

Kediri, 24 Juni 2025
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Kediri



Prof. Dr. KH. A. Halil Thahir, M.HI
NIP. 19711121 200501 1 006

HALAMAN MOTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”. – (Q.S Ar-Ra’ad: 11)

“Barangsiapa menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga”. – (HR, Muslim)

“Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali.” – (HR, Tirmidzi)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fadil Abdul Rahman Fariz

NIM : 933428418

Program Studi : S1 Psikologi Islam

Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiat, baik Sebagian atau seluruhnya. Maka, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 11 Juni 2025

Penulis



Fadil Abdul Rahman Fariz

ABSTRAK

FADIL ABDUL RAHMAN FARIZ. Dosen Pembimbing (1) Dr. Rini Risnawita Suminta, M. Si dan (2) Fatma Puri Sayekti .M.Psi, Psikolog. Loyalitas Mitra UMKM Mafia Pentol Yogyakarta, Skripsi, Program Studi Psikologi Islam, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, IAIN Kediri, 2025

Kata Kunci: *Loyalitas, Mitra, Usaha Mikro Kecil Menengah*

Pentingnya loyalitas mitra dalam menjaga keberlangsungan dan konsistensi kualitas produk pada usaha mikro kecil menengah berbasis franchise, salah satunya Mitra Mafia Pentol Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan loyalitas para mitra usaha mikro kecil menengah Mitra Mafia Pentol Yogyakarta serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan mitra utama dan karyawan, Yang mana sumber datanya terdiri dari 3 orang. 1 sebagai narasumber dan dua lainnya sebagai *signifikan others*. Observasi dilakukan langsung di lokasi usaha, serta dokumentasi pendukung. Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan pengecekan keabsahan melalui triangulasi sumber dan teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas Mitra Mafia Pentol Yogyakarta tercermin dalam ketaatan pada aturan pusat, karena jika melanggar aturan yang telah ditetapkan akan ditutup lapaknya, tanggung jawab menjaga kualitas produk dengan tetap menggunakan bahan baku dari pusat, serta adanya rasa memiliki yang kuat terhadap usaha. Menurut Mitra Mafia Pentol Yogyakarta, mafia pentol adalah salah satu sumber rezeki. Karena itulah, ada rasa merasa memiliki dan terikat dengan Mafia Pentol. Faktor pendukung loyalitas tersebut meliputi komunikasi intensif dengan pusat, pelayanan konsultasi yang baik, pengawasan langsung, dan hubungan personal yang erat antara mitra dan manajemen pusat Mafia Pentol.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah atas kesempatan yang diberikan sehingga peneliti dapat memanjatkan kehadiran Allah SWT dan rahmat serta hidayah-Nya, dimana penulisan skripsi ini dapat diselesaikan cukup bijak. Skripsi ini mengungkapkan, Loyalitas Mitra UMKM Mafia Pentol Yogyakarta.

Peneliti ingin menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah ikut serta membimbing peneliti dalam mengerjakan penulisan skripsi ini. Rasa ucap terima kasih dan hormat peneliti sampaikan :

1. Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag sebagai Rektor IAIN Kediri.
2. Prof. Dr. KH. A. Halil Thahir, M.HI sebagai Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.
3. Dr. Rini Risnawita, M.Si sebagai ketua Program Studi Psikologi Islam.
4. Fatma Puri Sayekti, M.Psi ., Psikolog dan Ibu Dr. Rini Risnawita Suminta, M.Si, sebagai dosen pembimbing I dan II yang sudah sabar mengarahkan, memberi masukan serta semangat selama proses penyelesaian penulisan skripsi.
5. Orang tua saya terutama Ibu, Almarhumah Sri Kundayati yang telah sabar dan berhasil dalam membesarkan peneliti dan Ayah yang mendukung dibalik layar proses penyelesaian skripsi ini
6. Teman seangkatan 2018 yang sama-sama berjuang menyelesaikan, dan juga memberikan dorongan semangat dalam menyelesaikan proses perkuliahan ini Fani Apria Milindio, Fanesa, M. Khoirul Anwar dan semuanya
7. Saudari Intan rahma, yang telah bersedia meluangkan waktu tempat untuk membantu dan lapang menjadi narasumber
8. Saudari Ishati Khoiriyah yang telah berperan sebagai ibu sepeninggal Almarhumah Ibu saya
9. Saudari Gabriella Valencia Emmanuelle yang sudah mensupport dan memberikan kelonggaran dalam bekerja, sehingga penulis mampu menyelesaikan proses skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN MOTO	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penelitian Terdahulu	7
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Loyalitas	12
1. Pengertian Loyalitas	12
2. Aspek-aspek Loyalitas	14
3. Indikator Loyalitas	16
4. Faktor-Faktor Loyalitas	18
F. Usaha Mikro Kecil Menengah	19
1. Pengertian UMKM	19
2. Jenis-jenis UMKM	22
3. Peranan UMKM	23
4. Karakteristik, Asas, dan Tujuan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).....	23

5. UMKM Berbasis Digital	25
6. Keberhasilan UMKM	26
7. Strategi Pemasaran	27
8. Modal Usaha	28
9. Lokasi Usaha	29
10. Faktor-faktor Pemilihan Lokasi Usaha	30
11. Perilaku Pelaku Usaha	31
 BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
B. Kehadiran Peneliti	34
C. Lokasi Penelitian	34
D. Sumber Data	34
E. Prosedur Pengumpulan Data	35
F. Analisis Data	37
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	38
 BAB IV HASIL PENELITIAN	40
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
1. Profil Mafia Pentol	40
2. Cara Investasi pada Mafia Pentol	42
B. Gambaran Umum Subyek Penelitian	44
1. Subjek IRS	44
2. Subjek PR	45
3. Subjek RN	45
C. Temuan Penelitian	46
1. Subjek IRS	46
2. Subjek PR	54
3. Subjek RN	55
 BAB V PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum Loyalitas Mitra UMKM Mafia Pentol Yogyakarta	57

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas mitra UMKM Mafia Pentol Yogyakarta	66
BAB V PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Cara Investasi pada Mafia Pentol	42
Gambar 4.2	Cara Investasi pada Mafia Pentol	43
Gambar 4.3	Cara Berinvestasi.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Hasil Wawancara
- Lampiran 3 Foto Gerai Mitra Mafia Pentol Yogyakarta
- Lampiran 4 Foto Lembar Bimbingan
- Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup