

**Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan pada
La Tansa Fotocopy Kabupaten Mojokerto**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

NATASYA OKTAVIA S.P

21403190

MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL

KEDIRI 2025

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA LA TANSI FOTOCOPY
KABUPATEN MOJOKERTO**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
UIN Syekh Wasil Kediri
Untuk Memenuhi Salah Satu Peryaratan
Dalam Menyelesaikan Program Studi

Oleh

**NATASYA OKTAVIA SURYA PUTRI
21403190**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN SYEKH WASIL KEDIRI
2025**

HALAMAN MOTTO

“Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya, dan aku membuat ayahku bekerja tiap hari hingga Lelah, jadi aku pastikan lelahnya tidak sia-sia”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, rasa Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, kekuatan, dan kesempatan yang diberikan hingga akhirnya saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan penuh rasa syukur dan terima kasih, karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tua Saya, Bapak Suryanto dan Ibu Rahayu Purwati sebagai tanda bakti, yang selalu menjadi alasan terbesar saya untuk terus berjuang. Terima kasih atas doa, kasih sayang, dan semua pengorbanan yang tidak pernah berhenti sejak awal. Ibu yang sabar dan penuh doa, serta Ayah yang tak kenal lelah bekerja demi masa depan saya. Semoga setiap langkah dan hasil dari perjuangan ini bisa menjadi kebanggaan kecil untuk kalian berdua.
2. Dosen Pembimbing Ibu Dr.Ashf Fikriyah, M.EI selaku dosen pembimbing I dan Bapak Toni Adhitya.SE,MSA selaku dosen pembimbing II yang dengan penuh kesabaran memberi bimbingan dan arahan yang terbaik kepada penulis dalam menyusun skripsi.
3. Pemilik usaha La Tansa Fotocopy, terima kasih atas kesempatan dan kerja samanya selama proses penelitian berlangsung. Dukungan, keterbukaan, serta bantuan yang diberikan sangat membantu saya dalam mengumpulkan data dan memahami kondisi lapangan dengan lebih jelas.
4. Kepada teman Mts saya Fara Diba terimakasih telah ikut serta mendukung dan mensupport penulis dalam proses pengerjaan skripsi.
5. Sahabat seperjuangan terbaik saya, Khadijah, Jesika, Kharisma. Terima kasih sudah selalu ada di setiap proses dari mulai stres, tawa, hingga bahagia bersama. Kalian bukan cuma teman, tapi juga rumah tempat berbagi cerita dan semangat. Tanpa kalian, perjalanan ini pasti terasa lebih berat.
6. Dan terakhir untuk diriku sendiri . Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih sudah terus berusaha meski kadang lelah dan hampir menyerah. Skripsi ini jadi bukti bahwa aku bisa melewati hal yang dulu terasa sulit. Semoga ini jadi langkah awal menuju perjalanan hidup yang lebih baik ke depannya

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhānahu Wata'ala atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Dengan penuh rasa syukur, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada La Tansa Fotocopy Kabupaten Mojokerto”. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof.Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
3. Ibu Nilna Fauza, M.HI selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.
4. Ibu Dr. Ashfa Hikriyah, M.EI selaku Dosen Pembimbing I, dan Bapak Toni.SE,MSA selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan sabar dan penuh perhatian telah memberikan bimbingan, saran, serta arahan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Wasil Kediri, yang telah memberikan ilmu, motivasi, serta pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
6. Bapak Taufiq dan Istri selaku pemilik usaha La Tansa Fotocopy yang telah memberikan izin dan membantu dalam melakukan penelitian.
7. Kedua orang tua, Adik dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan serta doanya sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
ABSTRAK	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
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. Telah Pustaka	10
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Konsep Umum Pemasaran	13
a. Pengertian dan Urgensi Pemasaran	13

b. Bauran Pemasaran	13
c. Strategi Harga.....	14
d. Strategi Kualitas Layanan	15
e. Pemasaran Syariah dan Esensinya.....	16
f. Strategi Harga dan Kualitas Layanan dalam Perspektif Islam	16
B. Tinjauan Umum Loyalitas Pelanggan.....	17
a. Definisi dan Esensi Loyalitas Pelanggan	17
b. Unsur-Unsur Loyalitas Pelanggan.....	18
c. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	18
d. Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	19
e. Loyalitas dalam Islam	21
C. Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	23
B. Lokasi Penelitian.....	23
C. Populasi dan Sampel	23
D. Variabel penelitian	25
E. Definisi Operasional.....	25
F. Teknik Pengumpulan Data.....	27
G. Instrumen Penelitian.....	28
H. Teknik Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN	36
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	36
B. Deskriptif Karakteristik Responden.....	38
C. Deskripsi Variabel.....	39

D. Analisis Data	40
E. Uji Instrumen Penelitian	40
BAB VI PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Antar Usaha Fotocopy	3
Tabel 1. 2 Hasil Pra Penelitian Loyalitas Pelanggan	6
Tabel 1. 3 Hasil Pra Penelitian Terkait Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	6
Tabel 3. 1 Indikator Kualitas Layanan	26
Tabel 3. 2 Indikator Harga	26
Tabel 3. 3 Indikator Loyalitas Pelanggan	27
Tabel 3. 4 Interpretasi Koefisien Korelasi	33
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi Toko La Tansa Fotocopy	37
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	38
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan kunjungan	39
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Instrumen Pernyataan Variabel Kualitas Layanan	41
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Instrumen Pernyataan Variabel Harga	42
Tabel 4. 7 Uji Validitas Pernyataan Variabel Loyalitas Pelanggan	42
Tabel 4. 8 Uji Reabilitas Variabel Kualitas Layanan (X1)	43
Tabel 4. 9 Uji Reabilitas Variabel Harga (X2)	44
Tabel 4. 10 Uji Reabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	44
Tabel 4. 11 Ringkasan Skor Kuisioner Variabel Kualitas Produk	45
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Deskriptif	47
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4. 15 Hasil Uji Autokorelasi	50
Tabel 4. 16 Hasil Uji Korelasi Berganda	51
Tabel 4. 17 Hasil Uji Linier Berganda	52
Tabel 4. 18 Hasil Uji F	53
Tabel 4. 19 Hasil Uji T	54
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	54
Tabel 5. 1 Frekuensi Indikator Bukti Fisik	56
Tabel 5. 2 Frekuensi Indikator Keandalan	57
Tabel 5. 3 Frekuensi Indikator Daya Tanggap	57
Tabel 5. 4 Frekuensi Indikator Jaminan	58
Tabel 5. 5 Frekuensi Indikator Empati	58
Tabel 5. 6 Frekuensi Indikator Keterjangkauan Harga	60
Tabel 5. 7 Frekuensi Indikator Harga Sesuai Dengan Kualitas Produk	60
Tabel 5. 8 Frekuensi Indikator Daya Saing Harga	61
Tabel 5. 9 Frekuensi Indikator Kesesuaian Harga Dengan Manfaat Produksi	62
Tabel 5. 10 Frekuensi Indikator Harga Dapat Mempengaruhi Konsumen Dalam Mengambil Keputusan	62
Tabel 5. 11 Frekuensi Indikator Pembelian Ulang	64
Tabel 5. 12 Frekuensi Indikator Pertahanan	64
Tabel 5. 13 Frekuensi Indikator Rekomendasi	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pendapatan La Tansa Periode 2024.....5
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas49

HALAMAN PERSETUJUAN

Proposal Skripsi dengan Judul

**Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada
La Tansa Fotocopy Kabupaten Mojokerto**

Ditulis Oleh

NATASYA OKTAVIA S.P

21403190

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Dr. ASHFA FIKRIYAH, M.El
NIP.197504192000032002

Pembimbing II



TONI ADHITYA.SE,MSA
NIP.198312082019031003

NOTA DINAS

Kediri, 19 Desember 2025

Lampiran : 4 (empat) Berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

UIN Syekh Wasil Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07-Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Natasya Oktavia Surya Putri

NIM : 21403190

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada La Tansa Fotocopy Kabupaten Mojokerto

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

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam sidang munaqosah.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak Dekan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Ashifa Fikriyah, M.El

NIP.197504192000032002

Pembimbing II



Toni Adhitya, SE, MSA

NIP.198312082019031003

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 19 Desember 2025

Lampiran : 4 (empat) Berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri (UIN)

Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No.07-Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Natasya Oktavia Surya Putri

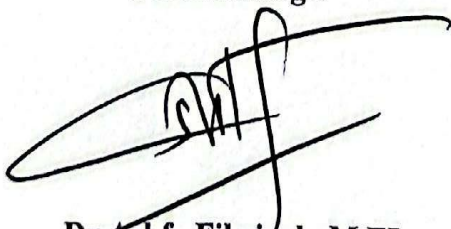
NIM : 21403190

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada La Tansa Kabupaten Mojokerto

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak Dekan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Ashfa Fikriyah, M.EI

NIP.197504192000032002

Pembimbing II



Toni Adhitya, SE, MSA

NIP.198312082019031003

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA LA TANSa FOTOCOPY KABUPATEN MOJOKERTO

NATASYA OKTAVIA S.P

21403190

Telah diujikan didepan Sidang Munaqosah Fakutas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada Tanggal 04 Desember 2025

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

()

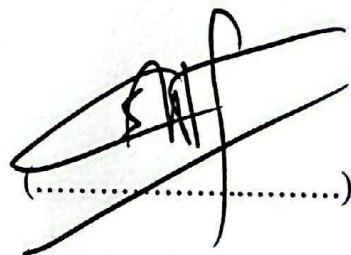
Sayekti Indah Kusumawardhany, M.Akun

NIP.199107172019032020

2. Penguji I

Dr.Ashfa Fikriyah, M.EI

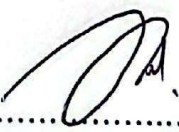
NIP.197504192000032002

()

3. Penguji II

Rendi Ardika, S.Pd., M.Akun.

NIP. 199203072020121015

()

Kediri 19 Desember, 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri



Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.HI

NIP.197501011998031002

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Natasya Oktavia Surya Putri

NIM : 21403190

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada La Tansa Kabupaten Mojokerto" secara keseluruhan merupakan hasil sendiri dan bukan merupakan plagiasi kecuali bagian tambahan yang menjadi sumber rujukan peneliti. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas penelitian dengan bukti yang konkrit bahwa saya melakukan plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan tulisan, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Kediri, 19 Desember 2025

Yang membuat pernyataan



Natasya Oktavia Surya Putri
NIM.21403190

8. Teman-teman mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Angkatan 2021.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan lapang dada menerima segala kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Kediri, 19 Desember 2025



Natasya Oktavia s.p

ABSTRAK

Natasya Oktavia Surya Putri. 2025. PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA LA TANSa FOTOCOPY KABUPATEN MOJOKERTO, Skripsi, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Kediri 2025. Dosen Pembimbing I Dr.Ashfa Fikriyah, M.El; Dosen Pembimbing II Tony Adhitya.SE.MSA.,

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Loyalitas Pelanggan, Fotocopy

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan di La Tansa Fotocopy Kabupaten Mojokerto. Penelitian ini memiliki keunikan karena belum banyak penelitian yang membahas usaha fotokopi lokal dalam hubungannya dengan loyalitas pelanggan. Selain itu, meskipun variabel kualitas layanan, harga, dan loyalitas pelanggan sudah sering diteliti sebelumnya, penelitian ini meninjau ketiga variabel tersebut dalam konteks yang berbeda, yaitu pada usaha fotokopi lokal di Kabupaten Mojokerto.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 150 pelanggan La Tansa Fotocopy di Kabupaten Mojokerto. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Kualitas layanan dan harga berdampak positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, menurut hasil analisis regresi linier berganda. Hasil uji F menunjukkan bahwa, dengan nilai F sebesar 562,541 dan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$), variabel kualitas layanan memiliki koefisien regresi 0,350 dengan tingkat signifikansi 0.000 ($< 0,05$), dan variabel harga memiliki koefisien regresi 0.587 dengan tingkat signifikansi 0.000 ($< 0,05$). Hasil menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima dalam uji parsial dan simultan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan di La Tansa Fotocopy di Kabupaten Mojokerto berkorelasi positif dengan kualitas layanan dan harga yang kompetitif

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Kuisisioner Penelitian.....	79
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1).....	81
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2)	82
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	83
Lampiran 5. Tabulasi Data Responden Variabel Kualitas Layanan (X1)	84
Lampiran 6. Tabulasi Data Responden Variabel Harga (X2)	88
Lampiran 7. Tabulasi Data Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) ...	92
Lampiran 8. Foto.....	96
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup Peneliti	97