

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS MEREK SARIROTI
(Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Badrul Falah
Ploso Kediri)**

S K R I P S I

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.ESy)



LATIFATUL AINI MUSTAFIFIN

9313.026.11

PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARIAH

JURUSAN : SYARIAH

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI

(STAIN) KEDIRI

2015

Halaman Persetujuan

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS MEREK SARIROTI
(Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Badrul Falah
Ploso Kediri)**

LATIFATUL AINI MUSTAFIFIN

9313.026.11

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Naning Fatmawatie, SE, MM
NIP. 197405282003122001

Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 197712252009012006

NOTA KONSULTAN

Nomor : Kediri, 25 Juni 2015
Lamp : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri
di
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : LATIFATUL AINI MUSTAFIFIN
NIM : 9313.026.11
Judul : PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS MEREK SARIOTI (STUDI KASUS
PADA SANTRI PONDOK PESANTREN BADRUL
FALAH PLOSO KEDIRI)

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

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Naning Fatmawatie, SE, MM
NIP. 197405282003122001

Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 197712252009012006

NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 10 Juli 2015
Lamp : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri Kediri (STAIN Kediri)
Di
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : LATIFATUL AINI MUSTAFIFIN
NIM : 9313.026.11
Judul : PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS MEREK SARIROTI (STUDI KASUS PADA
SANTRI PONDOK PESANTREN BADRUL FALAH
PLOSO KEDIRI).

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 21 Juni 2015 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian, agar maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Naning Fatmawatie, SE, MM
NIP. 197405282003122001

Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 197712252009012006

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS MEREK SARIROTI
(Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Badrul Falah Ploso
Kediri)**

LATIFATUL AINI MUSTAFIFIN
9313.026.11

Telah Diujikan Di Depan Sidang Munaqasah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri
Kediri Pada Tanggal 06 Juli 2015

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Drs. Bambang Suwarsono, MM. (.....)
NIP.
2. Penguji I
Dr. Naning Fatmawatie, MM. (.....)
NIP. 197405282003122001
3. Penguji II
Sri Anugrah Natalina, MM. (.....)
NIP. 197712252009012006

Kediri, 10 Juli 2015
Ketua STAIN Kediri

Dr. Nur Chamid, MM
NIP. 19680714 199703 1 002

MOTTO



Bermegah-megahan telah melalaikan kamu. (At-Takaatsur : 1)¹

¹ Al-Qur'anul Karim

PERSEMBAHAN

*Ibu, Bapak, dan kedua adikku,
Terimakasih telah menepuk pundakku.
Hidup ini luar biasa.*

ABSTRAK

LATIFATUL AINI MUSTAFIFIN. Dosen pembimbing Dr. NANING FATMAWATIE, SE, MM. dan SRI ANUGRAH NATALINA, SE, MM: Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Sariroti (Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Badrul Falah Ploso Kediri), Ekonomi Syariah, STAIN KEDIRI, 2015.

Kata kunci : kepuasan konsumen, loyalitas merek.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan konsumen perlu dipelihara dan ditingkatkan agar dapat menciptakan dan mempertahankan loyalitas terhadap merek. Jika pelanggan puas, maka mereka bertahan dan loyal untuk terus menggunakan sebuah produk. Pelanggan yang loyal merupakan *asset* perusahaan yang sangat bernilai. Adapun tujuan penelitian ini adalah : 1) Mengetahui kepuasan konsumen terhadap roti Sariroti pada santri Pondok Pesantren Badrul Falah Ploso Kediri. 2) Mengetahui loyalitas santri Pondok Pesantren Badrul Falah Ploso Kediri terhadap roti merek Sariroti. 3) Mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas merek roti Sariroti pada santri Pondok Pesantren Badrul Falah Ploso Kediri.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh santri Pondok Pesantren Badrul Falah Ploso Kediri yang berjumlah 141 santri. Sampel data penelitian ini diperoleh sebanyak 34 santri. Teknik pengambilan sampel adalah teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data dengan angket, metode dokumentasi, wawancara dan analisis data statistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Kepuasan konsumen (X) terhadap produk Sariroti pada santri pondok pesantren Badrul Falah Ploso Kediri tergolong kurang baik, yaitu 51,32%. Hal tersebut diakibatkan karena *self esteem* yang rendah dan produk yang disajikan pada kantin kurang variatif. 2) Loyalitas merek (Y) Sariroti pada santri pondok pesantren Badrul Falah Ploso Kediri tergolong kurang baik, yaitu terletak nilai 40,26%. 3) Kepuasan konsumen (X) mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel loyalitas merek (Y) Sariroti pada santri pondok pesantren Badrul Falah. Hal ini dibuktikan dengan R square sebesar 840 yang berarti kepuasan konsumen (X) mempunyai pengaruh 84% terhadap loyalitas merek (Y). sedangkan sisanya (100% -84% = 16%) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. Perhitungan persamaan regresi sederhana adalah $Y = 22,673 + 1,226X$.

KATA PENGANTAR



Segala puja dan puji syukur ke hadiran Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS MEREK SARIROTI (Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Badrul Falah Ploso Kediri)”. Penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat baik di dunia maupun di akhirat.

Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad Saw yang telah memberi petunjuk kepada kita dengan ajaran yang dibawanya, yaitu ajaran agama Islam.

Untuk mewujudkan skripsi ini banyak sekali pihak-pihak yang memberikan bantuan kepada penulis, sehingga meskipun mengalami banyak kesulitan, penulis dapat menyelesaikannya. Untuk itu penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Naning Fatmawatie, SE, MM. selaku pembimbing I dan Ibu Sri Anugrah Natalina, SE, MM. selaku pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Bapak, Dr. Nur Chamid, MM. selaku Ketua STAIN Kediri.
3. Bapak Dr. Imam Annas Muslihin, MHI. selaku Ketua Jurusan Syariah.
4. Bapak Dr. Ahmad Syakur, M.El. selaku Ketua Prodi Studi Ekonomi Syariah.
5. Bapak Abdul Wahab A. Khalil, M.Ag selaku Wali Studi.

6. Bapak dan Ibu dosen beserta staf Jurusan Syariah Program Studi Ekonomi Syariah.
7. Ibu Nyai Hj. Lailatul Badriyah Selaku Pengasuh Pondok Pesantren Badrul Falah Ploso Kediri.
8. Teman baruku, Umaira' dan Li'izza Diana Mangzil selaku Pengurus Pondok Pesantren Badrul Falah Ploso Kediri.
9. Teman-temanku di STAIN Kediri angkatan 2011, atas warna-warnanya empat tahun terakhir ini. Kalian luar biasa.
10. Ayahanda Ali Murtadlo dan ibunda Mahsunah Nur Aini tercinta dan terkasih yang selalu dengan kesabarannya memotivasi, mencurahkan kasih sayangnya, dan memberikan tetesan keringatnya secara cuma-cuma kepada penulis untuk menuntut ilmu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itulah penulis berharap kepada semua pihak yang membaca, agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan pada penelitian selanjutnya dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Amin.

Kediri, 22 Juni 2015

Penulis

Latifatul Aini Mustafifin
931302611

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN NOTA KONSULTAN.....	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Hipotesis Penelitian.....	9
F. Telaah Pustaka	10
BAB II : Landasan Teori	
A. Perilaku Konsumen	13
1. Pengertian Perilaku Konsumen	13
2. Model Perilaku Konsumen.....	13
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	15

4. Tahap-Tahap dalam Proses Keputusan Pembelian	16
B. Perilaku Pasca Pembelian.....	18
C. Kepuasan Konsumen	19
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	20
2. Elemen kepuasan Konsumen	20
3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	22
D. Loyalitas Merek.....	24
1. Pengertian Loyalitas Merek	24
2. Ciri-ciri Loyalitas Merek.....	25
3. Tingkatan Loyalitas Merek	26
4. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Merek	27
5. Dimensi Loyalitas Merek	29
E. Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam	30
F. Loyalitas Merek dalam Perspektif Islam	33

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	36
B. Definisi Operasional Variabel.....	36
C. Sumber Data Penelitian	37
D. Metode Pengumpulan Data	38
E. Populasi dan Sampel	39
F. Analisis Data	40

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
1. Sariroti.....	48
a. Sejarah Sariroti.....	48
b. Visi-Misi.....	49
c. Distribusi	49
d. Penghargaan	50
e. Produk Sariroti	50

2. Pondok Pesantren Badrul Falah	52
a. Sejarah Pondok Pesantren Badrul Falah	52
b. Visi-Misi.....	54
c. Jumlah Santri.....	54
d. Program Pendidikan	54
e. Fasilitas.....	55
f. Sekolah Formal	55
B. Deskripsi Data	56
1. Nama Responden	56
2. Tabulasi Data	57
3. Uji Validitas dan reabilitas Instrumen.....	57
4. Analisis Deskriptif	62
5. Uji Normalitas.....	63
6. Uji t	64
7. Uji Korelasi	66
8. Uji Regresi	67

BAB V : PEMBAHASAN

1. Kepuasan Konsumen Sariroti Pada Santri Pondok Pesantren Badrul Falah.....	71
2. Loyalitas Merek Santri Pada Santri Pondok Pesantren Badrul Falah Terhadap Produk Sariroti	74
3. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Sariroti Pada Santri Pondok Pesantren Badrul Falah Ploso Kediri	76

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA	81
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Jumlah Konsumen Roti Berdasarkan Merek Pada Santri Pondok Pesantren Badrul Falah Ploso Kediri	6
Tabel 1.2	: Jumlah Konsumsi Sariroti Pada Santri Pondok Pesantren Badrul Falah Ploso Kediri.....	7
Tabel 3.1	: Interpretasi nilai r <i>Product Moment</i>	46
Tabel 4.1	: Daftar nama responden (sampel penelitian) pondok Pesantren Badrul Falah Ploso Kediri.....	56
Tabel 4.2	: Hasil Pengujian Validitas dan Reabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	57
Tabel 4.3	: Hasil Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen	58
Tabel 4.4	: Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Merek	60
Tabel 4.5	: Hasil Validitas Loyalitas Merek	62
Tabel 4.6	: Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (X).....	62
Tabel 4.7	: Hasil Deskripsi Variabel Loyalitas Merek (Y)	63
Tabel 4.8	: Hasil Pengujian Normalitas Data dengan Variabel X dan Y ...	64
Tabel 4.9	: Hasil Uji t Variabel X (Kepuasan Konsumen).....	65
Tabel 4.10	: Hasil Uji t Variabel Y (Loyalitas Merek)	65
Tabel 4.11	: Hasil Uji Korelasi Pearson Product Moment Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Merek	66
Tabel 4.12	: Hasil <i>Model Summary</i> Uji Regresi Sederhana Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Merek	67
Tabel 4.13	: Hasil koefisien Uji Regresi Sederhana Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Merek.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Model Perilaku Konsumen.....	15
Gambar 2.2 : Tahap-Tahap Dalam Proses Pembelian	18
Gambar 4.1 : Histogram Hasil Uji Regresi Sederhana Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Merek.....	69
Gambar 4.2 : Plot Hasil Uji Regresi Sederhana Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Merek.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Angket Penelitian
- Lampiran II : Tabulasi Skor Kepuasan Konsumen Sebelum Uji Validitas Reliabilitas
- Lampiran III : Tabulasi Skor Kepuasan Konsumen Setelah Uji Validitas Reliabilitas
- Lampiran IV : Tabulasi Skor Loyalitas Merek Sebelum Uji Validitas Reliabilitas
- Lampiran V : Tabulasi Skor Loyalitas Merek Setelah Uji Validitas Reliabilitas
- Lampiran VI : Data Santri Pondok Pesantren Badrul Falah Ploso
- Lampiran VII : Susunan Pengurus Pondok Pesantren Badrul Falah Ploso
- Lampiran VIII : Tabel r
- Lampiran IX : Tabel t
- Lampiran X : Surat Izin Penelitian dari STAIN Kediri
- Lampiran XI : Surat Keterangan Penelitian dari Pondok Pesantren Badrul Falah Ploso Kediri
- Lampiran XII : Konsultasi Penyelesaian Skripsi
- Lampiran XIII : Tentang Penulis