

PENGARUH KEMUDAHAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

PRODUK SUSU FORMULA SGM

(Studi Pada TOP Swalayan Kecamatan Pare Kabupaten Kediri)

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi (S.E.)



Oleh

SRIANA

931339215

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

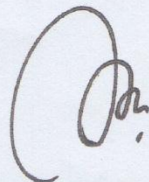
**PENGARUH KEMUDAHAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PRODUK SUSU FORMULA SGM
(Studi Pada TOP Swalayan Kecamatan Pare Kabupaten Kediri)**

SRIANA

9.313.392.15

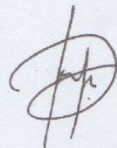
Telah disetujui.

Pembimbing I



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

Pembimbing II .



Sri Anugrah Natalina, SE, MM.
NIP : 19771225 200901 2006

NOTA DINAS

Kediri, ... Mei 2020

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

Kepada
Yth. Bapak Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : SRIANA
NIM : 9313.392.15
Judul : Pengaruh Kemudahan Terhadap Loyalitas pelanggan Produk Susu Formula SGM (Studi Pada TOP Swalayan Kecamatan Pare Kabupaten Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Sri Anugrah Natalina, SE, MM.
NIP : 19771225 200901 2 006

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 16 April 2020

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

Kepada
Yth. Bapak Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo Kediri

Assalamu"alaikum Wr. Wb.

Bersama kami kirimkan berkas skripsi mahasiswi:

Nama : SRIANA
NIM :9313.39215
Judul :Pengaruh Kemudahan Terhadap Loyalitas pelanggan
Produk Susu Formula SGM (Studi Pada TOP Swalayan
Kecamatan Pare Kabupaten Kediri)

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

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

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu"alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Sri Anugrah Natalina, SE, MM.
NIP : 19771225 200901 2 006

HALAMAN PENGESAHAN

**Pengaruh Kemudahan Terhadap Loyalitas pelanggan Produk Susu Formula
SGM (Studi Pada TOP Swalayan Kecamatan Pare Kabupaten Kediri)**

**SRIANA
9313.392.15**

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

Dr. Andriani, SE., MM (.....)
NIP. 19730113 200312 2 001

2. Penguji I

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

3. Penguji II

Sri Anugrah Natalina, SE, MM. (.....)
NIP. 1977225 200901 2 006

Kediri, ... Mei 2020
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

MOTTO

“Yakin dan pasrah kepada ALLAH adalah kunci jawaban dari segala permasalahan.”

KH. Ma'sum Syafaat

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur saya ucapkan kepada Allah SWT, atas segala Rahmat dan KehendakNya skripsi ini dapat terselesaikan. Tak lupa shalawat serta salam kepada Rasulullah Muhammad SAW yang nantinya diharapkan syafaatnya dihari kiamat. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orangtua saya, Ibu Suwarnik dan Bapak Marsagi yang selalu menjadi alasan bagi saya untuk segera menyelesaikan pendidikan dan menjadi orang yang bermanfaat.
2. Teruntuk Dosen Pembimbing Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. dan Ibu Sri Anugrah Natalina, SE, MM., yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan masukan yang sangat berarti dan mendukung demi terselesaikannya skripsi ini.
3. Kakak saya Marsono, Levi Diana dan juga seluruh keluarga besar dimana selalu memberikan dukungan moral dan materiil untuk setiap cita-cita yang saya harapkan.
4. Pemilik TOP Swalayan Kecamatan Pare Kabupaten Kediri, Ibu Binti Aini yang telah memberi ijin dan banyak membantu saya pada saat penelitian.
5. Teruntuk Bapak Muhammad Sulton yang telah memberikan support yang luar biasa, mendengarkan segala keluh kesah, memberikan solusi, mendoakan, menyemangati, menemani dan menghibur dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Sahabat saya Eva Dwi Astari yang telah banyak membantu yang selalu saya repotkan dan selalu menemani saya dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Sahabat saya Rita Diarmawati, Siti Wulan Rametha, Fitrotun Najah, Lailatun Nasikah dan Choirun Nikmah yang selalu menemani dan memberi warna dalam hidupku selama masa kuliah ini.
8. Dan teruntuk kalian yang membaca ini semoga dimudahkan dalam hal mencari ridlaNya, ilmu, rizqi, dan jodoh. Serta selalu menjadi hamba yang lebih baik.

Semoga segala kebaikan dan ketulusan kalian diterima Allah dan terhitung amal Jariyah serta semoga limpahan RahmatNya bagi kita semua. *Jazakumullah Ahsanal Jaza'*.

ABSTRAK

SRIANA, Dosen Pembimbing Dr. Hj.Naning Fatmawatie, SE, MM. dan Sri Anugrah Natalina, SE, MM: Pengaruh Kemudahan Terhadap Loyalitas pelanggan Produk Susu Formula SGM (Studi Pada TOP Swalayan Kecamatan Pare Kabupaten Kediri, Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2020.

Kata kunci: Kemudahan dan Loyalitas Pelanggan

Kemudahan ialah jika konsumen akan merasa nyaman dengan sebuah merek ketika situasi mereka melakukan transaksi memberikan kemudahan. Loyalitas Pelanggan ialah kesetiaan seseorang dalam jangka waktu lama. Penelitian ini bertujuan mengetahui kemudahan loyalitas pelanggan serta pengaruh kemudahan terhadap loyalitas pelanggan produk susu formula SGM pada TOP Swalayan Kecamatan Pare Kabupaten Kediri. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif dengan populasi dan sampel sejumlah 45 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan loyalitas pelanggan masing-masing termasuk kategori cukup dan memiliki hubungan yang kuat, dengan *pearson correlation* sebesar 0,816. Dan terdapat pengaruh kemudahan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 66,6% sedangkan sisanya sejumlah 33,4% dipengaruhi oleh faktor kepuasan, kepercayaan, emosional dan pengalaman.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucapkan syukur dan segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan Terhadap Loyalitas pelanggan Produk Susu Formula SGM (Studi Pada TOP Swalayan Kecamatan Pare Kabupaten Kediri)”. Sholawat dan salam selalu penulis hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Sarjana Ekonomi Syari“ah.

Penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, motivasi dan do’a dari berbagai pihak, baik berupa materi maupun spiritual, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr.Nur Chamid, MM. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. dan Ibu Sri Anugrah Natalina, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, dan saran serta membuat penulis selalu bersemangat dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Imam Annas Mushlih, M.HI. selaku Ketua Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, beserta Bapak dan Ibu dosen staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Ahmad Syakur, LC, M.EI. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syari“ah, beserta Bapak dan Ibu dosen staf program studi ekonomi syari“ah.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan sehingga tercipta kerangka pikir dalam penulisan skripsi.
6. Kedua orangtua dan keluarga besar yang sudah mendukung baik moril dan materil serta do“a yang selalu diberikan sehingga skripsi ini terselesaikan.
7. Teman-teman Ekonomi Syari“ah IAIN Kediri 2015 terimakasih atas dukungan, semangat dalam penyelesaian penulisan skripsi dan sukses selalu Ekonomi Syari“ah IAIN Kediri 2015.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dimasa mendatang. Semoga segala bentuk bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dapat menjadi amal baik yang nantinya akan mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan demi pengembangan ilmu pengetahuan.

Kediri, 16 April 2020

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| NOTA DINAS | iii |
| NOTA PEMBIMBING..... | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| MOTTO..... | vi |
| PERSEMBAHAN..... | vii |
| ABSTRAK | viii |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Kegunaan Penelitian | 8 |
| E. Hipotesis Penelitian | 9 |
| F. Ruang Lingkup | 9 |
| G. Telaah Pustaka | 10 |
| BAB II : LANDASAN TEORI | |
| A. Loyalitas Pelanggan..... | 14 |
| B. Mengukur Loyalitas Pelanggan..... | 17 |
| C. Indikator Loyalitas Pelanggan..... | 18 |

| | |
|--|----|
| D. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan | 20 |
| E. Kemudahan | 21 |
| F. Loyalitas Pelanggan Dalam Konsep Islam | 23 |

BAB III : METODE PENELITIAN

| | |
|---------------------------------|----|
| A. Rancangan Penelitian | 26 |
| B. Lokasi Penelitian | 27 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 27 |
| D. Variabel Penelitian | 29 |
| E. Definisi Operasiona | 29 |
| F. Instrumen Penelitan..... | 31 |
| G. Sumber Data..... | 32 |
| H. Teknik Pengumpulan Data..... | 33 |
| I. Analisis Data | 34 |

BAB IV : HASIL PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 44 |
| B. Deskripsi Data..... | 45 |
| C. Analisis Korelasi | 58 |
| D. Analisis Regresi..... | 59 |
| E. Pengujian Hipotesis | 61 |

BAB V : PEMBAHASAN

- A. Kemudahan Produk Susu Formula SGM Pada TOP Swalayan Kecamatan Pare Kabupaten Kediri 62
- B. Loyalitas Pelanggan Produk Susu Formula SGM Pada TOP Swalayan Kecamatan Pare Kabupaten Kediri 63
- C. Pengaruh Kemudahan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Susu Formula SGM Pada TOP Swalayan Kecamatan Pare Kabupaten Kediri..... 65

BAB VI : PENUTUP

- A. Kesimpulan 67
- B. Saran 68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Data pengunjung tiap hari..... | 4 |
| Tabel 1.2 Data produk yang dibeli..... | 4 |
| Tabel 1.3 Merek Susu Formula..... | 5 |
| Tabel 1.4 Menggunakan Susu Formula SGM | 5 |
| Tabel 1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan | 6 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel X | 30 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Y` | 32 |
| Tabel 3.3 Skor | 35 |
| Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Nilai R..... | 41 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Kemudahan..... | 47 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas Pelanggan..... | 48 |
| Tabel 4.3 Deskripsi Data Skor Penelitian | 49 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan | 51 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan..... | 52 |
| Tabel 4.6 Analisis Statistik | 52 |
| Tabel 4.7 Konversi untuk Variabel X..... | 53 |
| Tabel 4.8 Konversi untuk Variabel Y..... | 54 |
| Tabel 4.9 Hasil Pengujian Autokorelasi | 55 |
| Tabel 4.10 Hasil Pengujian Normalitas Data..... | 57 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Pearson Product Moment..... | 82 |
| Tabel 4.12 Analisis Regresi | 59 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji T | 61 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatter Plot</i>) | 56 |
|--|----|

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Pedoman Kuesioner
2. Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian
3. Lampiran 3 : Surat Balasan Penelitian
4. Lampiran 4 : Dokumentasi
5. Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup

