

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA PRODUK *HAND AND BODY LOTION* VASELINE
(Studi pada Mahasiswi IAIN Kediri Program Studi Ekonomi Syariah
Angkatan 2018)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

NUR'AIN KHUSNUL KHOTIMAH

9.313.580.15

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA PRODUK *HAND AND BODY LOTION* VASELINE
(Studi pada Mahasiswi IAIN Kediri Program Studi Ekonomi Syariah
Angkatan 2018)**

NUR'AIN KHUSNUL KHOTIMAH
NIM. 9313.580.15

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Andriani, MM.

NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Faridatul Fitriyah, M.Sy.

NIP. 19900402 201503 2 004

NOTA DINAS

Kediri, 14 Mei 2020

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo - Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : NUR'AIN KHUSNUL KHOTIMAH
NIM : 9313.580.15
Judul : Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen pada Produk *Hand and Body Lotion* Vaseline (Studi pada Mahasiswi IAIN Kediri Program Studi Ekonomi Syariah Angkatan 2018)

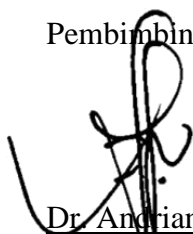
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

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.

Pembimbing I



Dr. Andriani, MM.

NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Faridatul Fitriyah, M.Sy.

NIP. 19900402 201503 2 004

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 14 Mei 2020

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

Kepada

Yth. Bapak Rektor Institut
Agama Islam Negeri Kediri (IAIN Kediri)

Di

Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo

Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

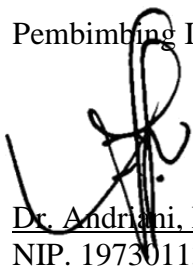
Nama : NUR'AIN KHUSNUL KHOTIMAH
NIM : 9313.580.15
Judul : Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen pada Produk
Hand and Body Lotion Vaseline (Studi pada Mahasiswi IAIN
Kediri Program Studi Ekonomi Syariah Angkatan 2018)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 13 Mei 2020, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Andriani, MM.

NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Faridatul Fitriyah, M.Sy.

NIP. 19900402 201503 2 004

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA PRODUK *HAND AND BODY LOTION* VASELINE
(Studi pada Mahasiswi IAIN Kediri Program Studi Ekonomi Syariah
Angkatan 2018)**

**NUR'AIN KHUSNUL KHOTIMAH
NIM. 9.313.580.15**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 13 Mei 2020

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Hj. Zuraidah, M.Si

NIP. 19720412 200604 2 001

(.....)

2. Penguji I

Dr. Andriani, MM

NIP. 19730113 200312 2 001

(.....)

3. Penguji II


Faridatul Fitriyah, M.Sy

NIP. 19900402 201503 2 004

(.....)

Kediri, 13 Mei 2020

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri


Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI
NIP. 197501011998031002

MOTTO

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوَآتِكُمْ وَرِيشًا وَلِبَاسُ التَّقْوَى ذَٰلِكَ
خَيْرٌ ذَٰلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ

Artinya: “*Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutupi auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat*”.

(QS. Al-A'raaf [7]: 26)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, skripsi ini adalah sebuah karya sebagai ungkapan pengabdian cinta dan penuh kasih yang penulis persembahkan untuk:

1. Almamaterku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
2. Kedua orang tua tercinta Ayah Didik Ariyanto dan Ibu Sri Wahyuni, yang dengan ikhlas mendidik, sabar merawat, terus memotivasi, serta mendoakan tiada henti. Mereka yang tidak pernah lelah dan menyerah untuk masa depan anak-anaknya demi mendapatkan pendidikan yang baik dan membanggakan keluarga.
3. Kedua adikku tersayang Amelia Putri Ariyanti dan Hafidz Rifqy Putra Ariyanto, yang selalu sabar menghadapi kakak yang labil dan random ini. Tumbuh dengan baik dan jadi orang yang bermanfaat, ya.
4. Nenek tercinta dan keluarga besarku yang selalu memberikan doa dan dukungan baik moriil maupun materiil.
5. Para keponakanku yang lucu dan selalu menghibur: Shanaya, Adel, Kaira, dan Ainun.
6. Kepada teman-teman seperjuangan jurusan Ekonomi Syariah, khususnya sahabat-sahabatku: Kusnul Khotimah, Erla Wulan Oktaviana, Umi Latifah, Evisna Nurvita, Zuli Agustin, Lukman Hakim, dan *my roommate* indeks terlama Izzah Annisatil A'yuni. Mereka yang saling memberikan semangat, terima kasih atas kebersamaannya selama ini.

7. Semua orang terkasih yang telah memberi kesan, makna, dan warna dalam kehidupan penulis.

ABSTRAK

NUR'AIN KHUSNUL KHOTIMAH. NIM. 931358015. Dosen Pembimbing I Dr. Andriani, MM, Dosen Pembimbing II Faridatul Fitriyah, M.Sy.: “Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen pada Produk *Hand and Body Lotion* Vaseline (Studi pada Mahasiswi IAIN Kediri Program Studi Ekonomi Syariah Angkatan 2018)”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah, IAIN Kediri, 2020.

Kata Kunci: Kepuasan, Loyalitas Konsumen.

Kebutuhan manusia akan berbagai macam produk semakin meningkat. Saat ini, manusia tidak hanya membutuhkan produk yang sekadar memenuhi kebutuhan sehari-hari, namun juga yang dapat memuaskan dirinya. Salah satu hal yang tidak lepas dari perhatian adalah kulit. Kulit yang sehat terdiri dari 90% air yang memberikan kekuatan dan fleksibilitas terhadap kulit untuk melindungi tubuh. Karena tubuh akan kehilangan cairan dalam setiap harinya sehingga melemahkan perlindungan kelembaban alami kulit, maka diperlukan produk perawatan kulit yang dapat mengembalikan kelembaban, mencegah kekusaman, dan menutrisi kulit. Kepuasan konsumen perlu dipelihara dan dipertahankan agar dapat menciptakan dan mempertahankan loyalitas.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non-Probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara tidak acak dengan metode pengambilan sampel *purposive sampling* maka jumlah sampel sebanyak 126 mahasiswi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan (X) dalam kategori puas dan loyalitas konsumen (Y) dalam kategori loyal. Berdasarkan uji korelasi *pearson product moment* diperoleh angka sebesar 0,887 yang artinya terdapat tingkat hubungan korelasi yang sangat kuat. Dari uji korelasi linier sederhana diperoleh persamaan $Y = 7,106 + 0,847X$ koefisien a menunjukkan besarnya nilai variabel loyalitas konsumen jika variabel kepuasan adalah 0. Apabila $X=1$ maka, $Y = 7,106 + 0,847(1) = 7,953$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa perubahan variabel kepuasan naik satu satuan, maka loyalitas konsumen akan naik sebesar 7,953 dan bernilai positif. Dari uji F diperoleh nilai Sig. F *change* sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $328,804 > F$ tabel 3,95 yang berarti terdapat pengaruh variabel kepuasan terhadap variabel loyalitas konsumen secara simultan. Nilai determinasi R^2 sebesar 78,7% variasi variabel loyalitas konsumen. Sedangkan sisanya (21,3%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian, seperti faktor ikatan emosi, kepercayaan, kemudahan, dan pengalaman dengan perusahaan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya. Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Rasulullah SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen pada Produk *Hand and Body Lotion* Vaseline (Studi pada Mahasiswi IAIN Kediri Program Studi Ekonomi Syariah Angkatan 2018)”.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.
2. Ayah dan Ibu atas dukungan, kasih sayang, dan doa yang selalu menyertai penulis. Sehingga penulis termotivasi untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Keluarga besar yang selalu mendoakan dan mendukung penulis baik moriil maupun materiil.
4. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM. selaku rektor IAIN Kediri.
5. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.El. selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah untuk semua kesempatan belajar yang diberikan.

6. Ibu Dr. Andriani, MM. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Faridatul Fitriyah, M.Sy. selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan banyak inspirasi, bimbingan, dukungan, masukan, tenaga, waktu, serta semangat yang tak terlupakan. Terima kasih atas kesabaran *ibu* yang mau menerima penulis selama menjalankan bimbingan skripsi.
7. Dosen penguji utama Ibu Sri Anugrah Natalina, SE., MM. dan Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M.Si. yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
8. Ibu Dr. Rini Risnawita Suminta, M.Si. selaku dosen wali penulis atas segala bimbingan dan motivasinya sehingga penulis dapat terus bersemangat kuliah di IAIN Kediri.
9. Seluruh dosen pengajar dan segenap *staff* yang telah memberikan pengetahuan, wawasan, dan pelayanan baik kepada penulis selama menempuh studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
10. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu penulis dalam proses pengumpulan data.
11. UKM Foster yang lebih dari sekadar tempat untuk belajar mengenal fotografi. Atas banyaknya pelajaran dan pengalaman berharga yang diberikan selama ini, aku bangga.
12. Sahabat-sahabatku atas keceriaan, kebersamaan, dan persaudaraan yang terjalin selama masa-masa sekolah dan perkuliahan.
13. Teman-teman seperjuangan skripsi kuantitatif khususnya Sri Rahayu, Kristia Susanti, Erla Wulan Oktaviana, dan Umi Latifah atas semangat, bantuan, dan motivasinya selama mengerjakan skripsi ini.

14. Teman-teman angkatan 2015 atas segala pengalaman dan kebersamaannya selama berdinamika di Ekonomi Syariah.

15. Untuk nama-nama yang berperan dalam penyelesaian skripsi ini namun belum disebutkan, maaf atas keterbatasan penulis. Terima kasih untuk semuanya.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa tulisan ini jauh dari kata sempurna. Oleh Karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan karya ini. Akhir kata, penulis berharap semoga karya ini dapat bermanfaat bagi semua orang yang membaca.

Kediri, 26 April 2020

Penulis,

Nur'ain Khusnul Khotimah

9.313.580.15

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Hipotesis Penelitian	14
E. Kerangka Konseptual.....	15
F. Kegunaan Penelitian	16
G. Telaah Pustaka	17
BAB II : LANDASAN TEORI.....	21

A. Kepuasan	21
1. Pengertian Kepuasan	21
2. Elemen Kepuasan	23
3. Tipe-tipe Kepuasan Konsumen	24
4. Indikator Kepuasan.....	25
5. Faktor-faktor Kepuasan Konsumen.....	26
6. Manfaat Kepuasan	28
7. Kepuasan dalam Perspektif Islam	28
B. Loyalitas	29
1. Pengertian Loyalitas	29
2. Pengertian Konsumen.....	30
3. Loyalitas Konsumen.....	30
4. Tingkatan Loyalitas Konsumen.....	32
5. Indikator Loyalitas Konsumen	33
6. Faktor-faktor Loyalitas Konsumen	34
7. Karakteristik Loyalitas Konsumen	35
8. Manfaat dan Tujuan Loyalitas.....	35
9. Loyalitas dalam Perspektif Islam	36
C. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen	38
BAB III : METODE PENELITIAN	40
A. Rancangan Penelitian	40
B. Lokasi Penelitian	41
C. Variabel Penelitian	41
D. Definisi Operasional.....	41

E. Data dan Sumber data.....	44
F. Metode Pengumpulan Data	44
G. Instrumen Penelitian.....	46
H. Populasi dan Sampel.....	46
I. Analisis Data	48
BAB IV : HASIL PENELITIAN	60
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	60
1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri	60
2. Sejarah PT. Unilever Tbk Indonesia	65
B. Deskripsi Data	68
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	70
2. Analisis Deskriptif.....	78
3. Uji Asumsi Klasik	79
a) Uji Normalitas	79
b) Uji Autokorelasi	81
c) Uji Heteroskedastisitas	82
d) Uji Korelasi	83
e) Analisis Regresi Linier Sederhana	85
4. Pengujian Hipotesis.....	86
1) Uji T.....	86
2) Uji F.....	87
3) Uji koefisien determinasi (Uji R^2).....	88
BAB V : PEMBAHASAN	90

A. Kepuasan Mahasiswi Ekonomi Syariah Angkatan 2018 IAIN Kediri pada <i>Hand and Body Lotion</i> Vaseline.....	90
B. Loyalitas Mahasiswi Ekonomi Syariah Angkatan 2018 IAIN Kediri pada <i>Hand and Body Lotion</i> Vaseline	95
C. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Mahasiswi Ekonomi Syariah Angkatan 2018 IAIN Kediri Pada <i>Hand and Body Lotion</i> Vaseline	101
BAB VI : PENUTUP	105
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Mahasiswa Aktif TBI, PAI, dan ES Tahun 2016-2019.....	5
Tabel 1.2 Data Mahasiswa Aktif Program Studi Ekonomi Syariah angkatan 2018	6
Tabel 1.3 Data Penggunaan <i>Hand and Body Lotion</i> pada Mahasiswi	6
Tabel 1.4 Hasil Observasi Awal pada Mahasiswi Prodi Ekonomi Syariah 2018	7
Tabel 1.5 Berdasarkan <i>Top Brand Index Hand & Body Lotion</i>	10
Tabel 1.6 <i>Hand and Body Lotion</i> Vaseline berdasarkan varian.....	11
Tabel 1.7 Jumlah Pembelian <i>Hand and Body Lotion</i> Vaseline pada Mahasiswi	11
Tabel 1.8 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Mahasiswi untuk Melakukan Pembelian	12
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel X.....	43
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Y	43
Tabel 3.3 Interpretasi Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	55
Tabel 4.1 Sejarah Perkembangan Vaseline	66
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku	67
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan	70
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Sebelum Uji Coba.....	71
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Setelah Uji Coba	71
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen	73
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen Sebelum Uji Coba	73
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen Setelah Uji Coba	73

Tabel 4.10 Deskripsi Data Skor Penelitian	74
Tabel 4.11 Interpretasi Skor Variabel Kepuasan	75
Tabel 4.12 Distribusi Frukensi Variabel Kepuasan	75
Tabel 4.13 Interpretasi Skor Variabel Loyalitas Konsumen.....	75
Tabel 4.14 Distribusi Frukensi Variabel Loyalitas Konsumen.....	76
Tabel 4.15 Deskripsi Data Kepuasan dan Loyalitas Konsumen	77
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	79
Tabel 4.17 Hasil Uji Autokorelasi	81
Tabel 4.18 Interpretasi Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	83
Tabel 4.19 Hasil Uji Korelasi.....	84
Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	85
Tabel 4.21 Uji F	88
Tabel 4.22 Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	88
Tabel 5.1 Indikator <i>Repurchase</i>	92
Tabel 5.2 Indikator Menciptakan <i>Word of Mouth</i>	93
Tabel 5.3 Indikator Menciptakan Citra Merek.....	94
Tabel 5.4 Indikator Menciptakan Keputusan Pembelian pada Perusahaan yang Sama	95
Tabel 5.5 Indikator Kesetiaan	97
Tabel 5.6 Indikator Ketetapan pada Merek.....	98
Tabel 5.7 Indikator Perilaku Kebiasaan	98
Tabel 5.8 Indikator Keyakinan.....	99
Tabel 5.9 Indikator Kesukaan pada Merek	100
Tabel 5.10 Indikator Merekomendasikan pada Orang Lain.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 2.1 Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi FEBI IAIN Kediri	63
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Skor Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan (X) dan Loyalitas
Konsumen (Y)

Lampiran 3. Data SPSS

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian

Lampiran 5. Daftar Konsultasi Skripsi

Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup