

**“ Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Air mineral  
AQUA (Studi Kasus Mahasiswa Anggota Unit Kegiatan Khusus  
Persaudaraan Setia Hati Terate IAIN Kediri)”.**

**SKRIPSI**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

**SOHALI GUFRON**

*9313.190.15*

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Air mineral  
AQUA (Studi Kasus Mahasiswa Anggota Unit Kegiatan Khusus  
Persaudaraan Setia Hati Terate IAIN Kediri)**

**Sohali Gufron**

**NIM. 9313.171.15**

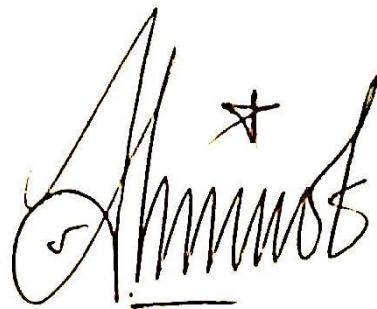
**Disetujui oleh**

**Pembimbing I**



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

**Pembimbing II**



**Dr. Sulistyowati, S.H.I., M.El.**  
NIP. 19810903 200901 2 008

## NOTA DINAS

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

Kediri, 21 Desember 2021

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama  
Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No.07 Ngronggo Kediri Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : SOHALI GUFRON

NIM : 9.313.190.15

Judul : Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap  
Loyalitas Pelanggan Air mineral AQUA (Studi  
Kasus Mahasiswa Anggota Unit Kegiatan  
Khusus Persaudaraan Setia Hati Terate IAIN  
Kediri)


Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat  
bahwa skripsi 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 munaqosah.

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

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Dr. Sulistyowati, S.H.I., M.El.  
NIP. 19810903 200901 2 008

**HALAMAN PENGESAHAN**

**“ Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Air mineral  
AQUA (Studi Kasus Mahasiswa Anggota Unit Kegiatan Khusus  
Persaudaraan Setia Hati Terate IAIN Kediri)”.**

**SOHALI GUFRON  
931319015**

Telah Diujikan di Depan Sidang Munaqosah institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Kediri pada Tanggal 16 Juli 2021

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 2001
3. Penguji II  
Dr. Sulistyowati, S.H.I., M.El.  
NIP. 19810903 200901 2 008

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)

Kediri, 16 Juli 2021  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI**  
NIP. 197501011998031002



## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تُحَرِّمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ  
الْمُعْتَدِينَ

“ Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas.”  
(Al-Qur'an surat Al – Maidah ayat 87)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat yang luar biasa. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Rasulullah SAW yang telah menjadi cahaya penuh berkah. Dengan segala ketulusan hati kupersembahkan skripsi ini untuk:

1. Teruntuk *The best parent I ever have*, ayah Suyanto dan Ibu Lasmini, yang tercinta dan terkasih yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tidak pernah putus untuk anaknya yang kini telah berjuang menempuh pendidikan. Terimakasih telah memberikan semuanya yang terbaik mulai dari bayi hingga akhirnya bisa tumbuh sebesar ini.
2. Teruntuk yang terhormat dosen pembimbingku, Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE.MM., dan Ibu Dr. Sulistyowati, S.H.I., M.E.I.yang telah melimpahkan ilmu seluas samudera, meluangkan waktu bermutu, dan nasihat yang bermanfaat sehingga skripsi ini bisa selesai.
3. Teruntuk teman-teman seperjuangan Prodi Ekonomi Syariah angkatan 2015 dan para sahabat karibku Hafid Faisal Mahdi, Mohammad Iqbal, Nasrul Aziz dan Sohali Gufron baru satu langkah yang kita lewati, masih ada banyak langkah yang harus kita lalui. Tetap semangat dan semoga kalian semua bisa sukses.
4. Terakhir, terimakasih untuk semuanya. Semoga kita semua selalu dalam keberkahan Allah SWT dan saya berharap yang terbaik untuk kita semua. Aamiin.

## ABSTRAK

SOHALI GUFRON, Dosen Pembimbing Dr. Hj. NANING FATMAWATIE, SE.MM dan Dr. SULISTYOWATI, S.H.I., M.E.I. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Air mineral AQUA (Studi Kasus Mahasiswa Anggota Unit Kegiatan Khusus Persaudaraan Setia Hati Terate IAIN Kediri) Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2021.

Kata kunci: kepuasan konsumen, loyalitas pelanggan.

Loyalitas pelanggan menurut Zickmund dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Tujuan dalam penelitian ini yaitu: 1) untuk mengetahui kepuasan Mahasiswa Anggota Unit Kegiatan Khusus Persaudaraan Setia Hati Terate IAIN Kediri pada Air mineral AQUA. 2) untuk mengetahui loyalitas Mahasiswa Anggota Unit Kegiatan Khusus Persaudaraan Setia Hati Terate IAIN Kediri Air mineral AQUA. 3) untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan Air mineral AQUA Mahasiswa Anggota Unit Kegiatan Khusus Persaudaraan Setia Hati Terate IAIN Kediri.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif- kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Anggota Unit Kegiatan Khusus Persaudaraan Setia Hati Terate IAIN Kediri yang memakai Air mineral AQUA lebih dari dua kali pemakaian dengan jumlah 54 mahasiswa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kepuasan konsumen (X) dan loyalitas pelanggan (Y) Mahasiswa Anggota Unit Kegiatan Khusus Persaudaraan Setia Hati Terate IAIN Kediri terhadap Air mineral AQUA masing-masing dalam kategori cukup puas dan cukup loyal. 2) korelasi/hubungan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas pelanggan adalah kuat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas pelanggan Air mineral AQUA pada Mahasiswa Anggota Unit Kegiatan Khusus Persaudaraan Setia Hati Terate IAIN Kediri dengan nilai kepuasan konsumen sebesar 48,7%, sedangkan sisanya 51,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan, dan petunjuk sehingga skripsi dengan judul “*Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Air mineral AQUA (Studi Kasus Mahasiswa Anggota Unit Kegiatan Khusus Persaudaraan Setia Hati Terate IAIN Kediri)*” dapat terselesaikan. Shalawat serta salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW dan para Sahabat serta pengikut- pengikutnya yang setia.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat peneliti mengucapkan terimakasih sedalam-dalamnya bagi semua pihak yang telah membantu, khususnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
3. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM dan Ibu Dr. Sulistyowati, S.H.I., M.E.I selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, motivasi, serta meluangkan waktunya hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Kedua orangtua, kakak dan keluarga yang selalu menjadi semangat penulis untuk membahagiakan kalian.
5. Semua pihak yang terlibat oleh penulis dalam penyusunan skripsi sehingga



dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dari penulisan skripsi ini. Karena itu penulis berharap agar semua pihak membantu memberikan saran dan kritik terhadap penulisan penelitian ini sehingga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT meridhoi segala apa yang kita usahakan Aamiin.

Kediri, 21 Juni 2021  
Penulis

**Sohali Gufron**  
NIM. 9.313. 190. 15

## DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan penelitian .....	10
D. Manfaat penelitian .....	11
E. Telaah Pustaka .....	11
F. Hipotesis Penelitian .....	15
BAB II LANDASAN TEORI .....	16
A. Kepuasan Konsumen .....	16
1. Pengertian Kepuasan .....	16
2. Dimensi Kepuasan Konsumen .....	17
3. Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	18
4. Indikator Kepuasan Konsumen .....	20
5. Manfaat Kepuasan Konsumen.....	21
6. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam .....	22
B. Loyalitas Pelanggan .....	23
1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	24
2. Indikator Loyalitas Pelanggan .....	25
3. Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Islam.....	25

BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	27
B. Definisi Operasional Variabel.....	27
C. Populasi dan Sampel.....	29
D. Sumber Data Penelitian.....	30
E. Instrumen Penelitian .....	31
F. Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	38
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	38
B. Deskripsi Data.....	40
1. Uji Validitas dan Reliabilitas angket .....	40
2. Analisis Deskripsi .....	43
3. Uji Asumsi Klasik .....	46
4. Analisis Korelasi Produk Momen .....	50
5. Uji Regresi Linear Sederhana.....	51
6. Pengujian Hipotesis (Uji T).....	52
7. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	53
BAB V PEMBAHASAN .....	55
A. Kepuasan Mahasiswa Anggota Unit Kegiatan Khusus Persaudaraan Setia Hati Terate IAIN Kediri Terhadap Air Mineral Merk AQUA .....	55
B. Loyalitas Mahasiswa anggota UKK Persaudaraan Setia Hati Terate IAIN Kediri Terhadap Air mineral merk AQUA .....	58
C. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Air mineral AQUA pada Mahasiswa Anggota Unit Kegiatan Khusus Persaudaraan Setia Hati Terate IAIN Kediri .....	61
BAB VI PENUTUP .....	63
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran .....	64
DAFTAR PUSTAKA .....	65

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Data Jumlah Mahasiswa Anggota UKK Persaudaraan Setia Hati Terate IAIN Kediri .....	5
Tabel 1.2	: Jumlah konsumsi Air mineral mahasiswa anggota UKK Persaudaraan Setia Hati Terate IAIN Kediri .....	6
Tabel 1.3	: Data Jumlah Pembelian Air mineral Merek AQUA.....	7
Tabel 1.4	: Data Survei <i>Top Brand Index</i> Tahun 2017-2019 .....	7
Tabel 1.5	: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	8
Tabel 3.1	: Indikator Kepuasan Konsumen .....	28
Tabel 3.2	: Indikator Variabel Y.....	29
Tabel 4.1	: Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Konsumen .....	40
Tabel 4.2	: Hasil Uji Validitas Angket Loyalitas Pelanggan.....	41
Tabel 4.3	: Hasil Uji Reliabilitas Angket Kepuasan Konsumen Reliability Statistics.....	42
Tabel 4.4	: Hasil Uji Reliabilitas Angket Loyalitas Pelanggan .....	42
Tabel 4.5	: Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan (X) dan Loyalitas Pelanggan (Y) dengan SPSS.16 .....	43
Tabel 4.6	: Kategorisasi untuk Variabel Kepuasan Konsumen (X) dengan SPSS.16 .....	44
Tabel 4.7	: Kategorisasi untuk Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) dengan SPSS.16 .....	45
Tabel 4.8	: Uji normalitas	46
Tabel 4.9	: Hasil Pengujian Multikolinearitas dengan SPSS. 16.....	47
Tabel 4.10	: Hasil Uji Autokorelasi dengan SPSS.16 .....	49
Tabel 4.11	: Hasil Uji Korelasi dengan SPSS Versi 16.....	50
Tabel 4.12	: Hasil Pengujian Regresi Linear Sederhana .....	51
Tabel 4.13	: Hasil uji T .....	53
Tabel 4.14	: Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	54