

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI PADA MINIMARKET SAKINAH 212 MART KEDIRI)**

**SKRIPSI**

Ditulis untuk memenuhi sebagian prasyarat guna memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



**OLEH:**

**NUNUNG NUR ISTIQOMAH**

**9313.238.16**

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

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI PADA MINIMARKET SAKINAH 212 MART KEDIRI)**

Ditulis Oleh :

**NUNUNG NUR ISTIQOMAH**

**9313.238.16**

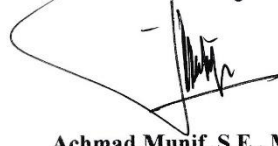
Disetujui,

Pembimbing I



**Dr. Andriani, S.E., M.M.**  
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



**Achmad Munif, S.E., M.M.**  
NIP. 19691025 200312 1 001

## NOTA DINAS

Kediri, 05 Oktober 2021

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

Yth. Rektor Institut Agama Islam Negeri  
(IAIN) Kediri  
di Jalan Sunan Ampel 07 Ngronggo Kota Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Nunung Nur Istiqomah  
NIM : 9313.238.16

Judul Skripsi : PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA MINIMARKET SAKINAH 212 MART KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsi, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah. Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I



**Dr. Andriani, S.E., M.M.**  
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



**Achmad Munif, S.E., M.M.**  
NIP. 19691025 200312 1 001

## NOTA BIMBINGAN

Kediri, 09 November 2021

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

Kepada  
Yth. Rektor Institut Agama Islam Negeri  
(IAIN) Kediri  
di Jalan Sunan Ampel 07 Ngronggo Kota Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Nunung Nur Istiqomah  
NIM : 9313.238.16

Judul Skripsi : PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA MINIMARKET SAKINAH 212 MART KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 04 November 2021, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya. Demikian agar maklum adanya.

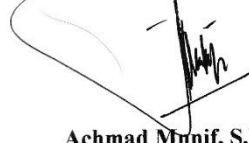
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I



**Dr. Andriani, S.E., M.M.**  
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



**Achmad Munif, S.E., M.M.**  
NIP. 19691025 200312 1 001

## HALAMAN PENGESAHAN

### PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA MINIMARKET SAKINAH 212 MART KEDIRI)

NUNUNG NUR ISTIQOMAH  
9313.238.16

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Kediri (IAIN) Kediri pada tanggal 04 November 2021

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., M.M.  
NIP. 19740528 200312 2 001

(.....)

2. Penguji I

Dr. Andriani, S.E., M.M.  
NIP. 19730113 200312 2 001

(.....)

3. Penguji II

Achmad Munif, S.E., M.M.  
NIP. 19691025 200312 1 001

(.....)

Kediri, 04 November 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Iman Andas Mughlihin, M.H.I.  
NIP. 197501011998031002



## MOTTO

وَحَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمُ لِلنَّاسِ

*“Dan sebaik-baiknya manusia adalah manusia yang paling bermanfaat bagi manusia yang lain.”*

(HR.At-Thabrani)

*“Loyalitas tidak dimenangkan dengan menjadi yang pertama. Itu dimenangkan dengan menjadi yang terbaik”*

**- Stefan Persson**

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah* *rabbi'l'aalamin*, rasa syukur tiada hentinya saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat hidayah dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan, shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Rasa syukur yang tiada henti karena saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Keluarga tercinta, Ayahanda alm. Bapak Odi Purwadi dan Ibunda Siti Hasanah, serta kakak Cecep Ahmad Syaiful Anwar dan adik-adik tersayang Nining Maimunah, Ahmad Aam Aminaddin, Dio Taufiq Rohman dan Dynna Nur Rohmah yang selalu mendoakan dan mendukung dengan sepenuh hati hingga saya bisa sampai di titik ini.
2. Keluarga tercinta, orangtua angkat saya Bapak Widayat, alm. Ibu Siti Ramlah dan Ibu Biby Dwi Puspitawardhani, serta Kakak Rahman Adi Wijaya dan adik-adik tersayang Ahmad Rizal Afandi, Harumma Putri Sabilla, Muhammad Raffasya Alfarizqy, Choirunniza Ayu Wulandari, Ar. Hanan Ni'amulloh dan Mahiya Ardina Ramadhani yang selalu mendoakan dan mendukung dengan sepenuh hati.
3. Dosen Pembimbing Ibu Andriani, S.E., M.M. dan Bapak Achmad Munif, S.E., M.M yang telah membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga terselesaikan dengan baik, sabar dan ikhlas.
4. Bapak Mukhtar Hasan selaku *supervisor* Minimarket Sakinah 212 Mart Kediri serta para member yang telah membantu meluangkan waktunya demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Teman-teman seangkatan Ekonomi Syari'ah 2016 terutama kelas F, teman-teman KKN 12 Duren Nganjuk, sahabat-sahabatku yang selalu ada disampingku Zahrotun Nisak, Siti Fatimah, Mbak Lany Anggraeni, Rahma

Fatmawati, Linda Nur Farida, Aliffida Kholifanti, Mbak Dina Zakiyatul Karimah, Eki Putri Prastiwi, Mbak Dwi Nor Wardiana, Sri Wahyuni, Rina Lismawati, Mudawamah, serta semua yang telah membantu dan mendukungku hingga akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting.*



## ABSTRAK

**NUNUNG NUR ISTIQOMAH**, Dosen Pembimbing: Andriani, S.E., M.M. dan Achmad Munif, S.E., M.M: Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Minimarket Sakinah 212 Mart Kediri). Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri 2021.

### **Kata Kunci: Kepuasan, Loyalitas**

Kepuasan pelanggan mengacu pada sejauh mana manfaat produk dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan. Loyalitas Pelanggan adalah keterikatan atau komitmen pelanggan terhadap suatu merk, toko, dan pemasok berdasarkan sikapnya yang positif dan tercermin dalam pembelian ulang. Loyalitas pelanggan memiliki peran yang sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja kelangsungan hidup perusahaan. Pelanggan yang setia adalah asset perusahaan, tanpa loyalitas pelanggan dapat dipastikan bisnis perusahaan tidak akan berkembang dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan dan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan studi pada Minimarket Sakinah 212 Mart Kediri.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi dalam penelitian ini sebanyak 287 dan jumlah sampel sebanyak 158 responden dengan menggunakan metode pengambilan sampel yaitu *random sampling*. Analisis data dilakukan dengan cara uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji korelasi, uji regresi sederhana, uji t dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel kepuasan (X) dan loyalitas pelanggan pada Minimarket Sakinah 212 Mart Kediri masing-masing dikategorikan cukup baik. Hasil perhitungan korelasi menunjukkan nilai *pearson correlation* sebesar 0,740 yang artinya 0,740 berada diantara 0,61-0,80 yang berarti memiliki hubungan yang kuat atau tinggi. Sedangkan dari hasil menggunakan regresi sederhana menghasilkan model persamaan  $Y = 6,189 + 0,866X$ , dan berdasarkan analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai  $R^2$  adalah 0,548 atau 54,8%, hal ini berarti menunjukkan bahwa variabel bebas (kepuasan) mempunyai pengaruh sebesar 54,8% terhadap variabel terikat (loyalitas), sedangkan sisanya yaitu 45,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas atau diteliti dalam penelitian ini, seperti kepercayaan, ikatan emosi, kemudahan dan pengalaman dengan perusahaan.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmaanirrohiim*

*Alhamdulillahirobbil'aalamiin*, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Azza wa Jalla yang tiada hentinya selalu melimpahkan banyak nikmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini dengan judul Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Minimarket Sakinah 212 Mart Kediri).

Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW., yang telah membimbing kita lewat tuntunan sunnahnya menuju jalan yang diridhoi-Nya.

Penulis menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Anas Muslihini, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. H. Ahmad Syukur, Lc., MEI., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri
4. Ibu Andriani, S.E., M.M. dan Bapak Achmad Munif, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan.
5. Seluruh dosen dan staff IAIN Kediri khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bimbingan dan pelayanan ilmiahnya.
6. *Supervisor* Minimarket Sakinah 212 Mart Kediri Bapak Mukhtar Hasan dan para member yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian.
7. Bapak, Ibuk, Kakak serta Adik yang selalu mendukung dan mendoakan untuk kelancaran skripsi ini.

8. Sahabat-sahabatku dan teman teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, teman-teman KKN 12 Duren Nganjuk serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu mendukung dan mendoakan akan penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan, baik penulisan, referensi, maupun materi yang ada. Karena itu penulis berharap kepada semua pihak yang membaca agar memberi saran dan kritik demi perbaikan penelitian selanjutnya.

Kediri, 05 Oktober 2021

Penulis

Nunung Nur Istiqomah

9313.238.16

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	<b>i</b>
HALAMAN PERSETUJUAN .....	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS.....	Error! Bookmark not defined.
NOTA BIMBINGAN .....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN .....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO .....	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN.....	<b>8</b>
ABSTRAK .....	<b>10</b>
KATA PENGANTAR.....	<b>11</b>
DAFTAR ISI.....	<b>13</b>
DAFTAR GAMBAR.....	<b>15</b>
DAFTAR GRAFIK .....	<b>16i</b>
<u>DAFTAR TABEL .....</u>	<u><b>xvii</b></u>
DAFTAR LAMPIRAN .....	<b>19x</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Kegunaan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Telaah Pustaka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II: LANDASAN TEORI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Loyalitas Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Hubungan Antara Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Rancangan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

C. Definisi Operasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Populasi Dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Deskripsi Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Deskripsi Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V: PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket Sakinah 212 Mart Kediri.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Loyalitas Pelanggan Pada Minimarket Sakinah 212 Mart Kediri.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB VI: PENUTUP.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4.1</b> Uji Heteroskedastisitas .....	58
---	----

## DAFTAR GRAFIK

<b>Grafik 1.1</b> Rekapitulasi Kontribusi Anggota Koperasi Izzah Mandiri Ummah Perbulan Pada Tahun 2018-2020 .....	7
---	---

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Minimarket di Kota Kediri .....	3
<b>Tabel 1.2</b> Jumlah Anggota dan Total Kontribusi Anggota Minimarket Sakinah 212 Kediri Tahun 2018-2020 .....	6
<b>Tabel 1.3</b> Data Frekuensi Pembelian Konsumen Pada Minimarket Sakinah 212 Mart Kediri Selama Tahun 2020.....	9
<b>Tabel 1.4</b> Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Menurut Konsumen Minimarket Sakinah 212 Mart Kediri.....	10
<b>Tabel 3.1</b> Operasional Variabel Variabel X .....	32
<b>Tabel 3.2</b> Operasional Variabel Y .....	32
<b>Tabel 3.3</b> Skala Likert .....	37
<b>Tabel 4.1</b> Struktur Kepengurusan Minimarket Sakinah 212 Mart Kediri .....	44
<b>Tabel 4.2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
<b>Tabel 4.3</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	47
<b>Tabel 4.4</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Jumlah Kunjungan Selama 2020 .....	48
<b>Tabel 4.5</b> Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	49
<b>Tabel 4.6</b> Uji Validitas Variabel Loyalitas.....	49
<b>Tabel 4.7</b> Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan .....	51
<b>Tabel 4.8</b> Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Sebelum .....	51
<b>Tabel 4.9</b> Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Setelah .....	52
<b>Tabel 4.10</b> Rekapitulasi Skor Angket Variabel Kepuasan (X) dan Loyalitas (Y)	
<b>Tabel 4.11</b> Deskripsi Data Variabel Kepuasan (X) Dan Loyalitas (Y).....	52
<b>Tabel 4.12</b> Kategorisasi Variabel Kepuasan (X).....	54



<b>Tabel 4.13</b> Kategorisasi Variabel Loyalitas (Y).....	55
<b>Tabel 4.14</b> Uji Normalitas .....	56
<b>Tabel 4.15</b> Uji Glejser .....	57
<b>Tabel 4.16</b> Uji Korelasi Data.....	58
<b>Tabel 4.17</b> Interpretasi nilai r <i>Product Moment</i> .....	60
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Regresi Sederhana .....	60
<b>Tabel 4.19</b> Uji Statistik t.....	62
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji Determinasi Parsial .....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Kuesioner Penelitian .....	78
<b>Lampiran 2</b> Tabel Penentuan Jumlah Sampel Isaac dan Michael dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 1%, 5% dan 10% .....	85
<b>Lampiran 3</b> Daftar Nama Responden Penelitian .....	86
<b>Lampiran 4</b> Tabulasi Data Skor Responden Variabel Kepuasan (X).....	93
<b>Lampiran 5</b> Output SPSS .....	112
<b>Lampiran 6</b> Distribusi Nilai $r_{tabel}$ Pada Signifikansi 1% dan 5%.....	120
<b>Lampiran 7</b> Tabel Distribusi t .....	121
<b>Lampiran 8</b> Dokumentasi Penelitian .....	122
<b>Lampiran 9</b> Surat Izin Penelitian.....	125
<b>Lampiran 10</b> Daftar Konsultasi Skripsi.....	128
<b>Lampiran 11</b> Daftar Riwayat Hidup.....	132