

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN**

(Study Pada Konsumen Sabun *Multi Beauty* Team Nadia Hoky Blitar)

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

'ULYA ROAITUNNAFIFLAHA

9.313.384.15

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi:

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

(Study Pada Konsumen Sabun *Multi Beauty* Team Nadia Hok)

Ditulis Oleh:

‘Ulya Roaitunnaiflaha

931338415

Telah disetujui untuk diujikan:

Kediri, 10 Januari 2022

Kediri, 26 Januari 2022

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, MM

NIP. 19740528 20031 2 001



Dr. Ali Samsuri, M.EI

NIP. 19761031 200901 1 003

NOTA DINAS

Kediri, 17 Februari 2022

Nomor :

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo

Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : 'Ulya Roaitunnaifflaha

NIM : 9.313.384.15

Judul : PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Pada Konsumen Sabun *Multi Beauty* Team Nadia Hoky Blitar)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 16 Februari 2022, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, MM

NIP. 19740528 20031 2 001

Pembimbing II

Dr. Ali Samsuri, M.EI

NIP. 19761031 200901 1 003

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 17 Februari 2022

Nomor :

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo

Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : 'Ulya Roaitunnaflaha

NIM : 9.313.384.15

Judul : PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Pada Konsumen Sabun *Multi Beauty* Team Nadia Hoky Blitar)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada 16 Februari 2022, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Dr. Hj. Naning Fatmawati, MM

NIP. 19740528 20031 2 001

Pembimbing II

Dr. Ali Samsuri, M.EI

NIP. 19761031 200901 1 003

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

(Studi Pada Konsumen Sabun *Multi Beauty* Team Nadia Hoky Blitar)

‘ULYA ROAITUNNAFIFLAHA

9.313.384.15

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 16 Februari 2022

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Sri Anugrah Natalina, SE, MM

NIP. 19771225 200901 2 006

(.....)

2. Penguji I

Dr. Hj. Naning Fatmawatие, MM

NIP. 19740528 20031 2 001

(.....)

3. Penguji II

Dr. Ali Samsuri, M.EI

NIP. 19761031 200901 1 003

(.....)

Kediri, 17 Februari 2022
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M. HI

NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ آمَنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ ثُمَّ لَمْ يَرْتَأُوا وَحَادُوا بِآمْرِ اللَّهِ وَآنفُسِهِمْ فِي

سَبِيلِ اللَّهِ أُتَّلِكَ هُمُ الصَّابِرُونَ

“Sesungguhnya orang-orang yang beriman itu hanyalah orang-orang yang percaya (beriman) kepada Allah dan Rasul-Nya, kemudian mereka tidak ragu-ragu dan mereka berjuang (berjihad) dengan harta dan jiwa mereka pada jalan Allah. Mereka itulah orang-orang yang benar.” (QS. Al-Hujurat : 15)

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, Alm. Bapak Suyitno dan Ibu Sab'atun. Terimakasih wahai kedua orang tua yang paling saya cintai. Terimakasih atas kasih saying, jasa, pengorbanan, memberikan semangat dan dukungan baik moril dan materiil. Sehingga mampu menghantarkan dan memotivasi saya dalam menyelesaikan pendidikan S1 di IAIN Kediri.
2. Kakak saya Fredyka Candra, Uswatun Nikmah, serta my little frozen Azzahra Mikhayla Candra dan juga seluruh keluarga besar dimana selalu memberikan dukungan moral dan materiil untuk setiap cita-cita yang saya harapkan.
3. Sahabat saya Eva Dwi Astari dan Puji Ratnasari yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini, juga sahabat seperjuangan saya Herlik Meisya Frestywi, Siti Zulaekhah dan Eva Dewi Fitriani yang selalu saya repotkan dan selalu menemani saya dalam penyelesaian skripsi ini.
4. *For the last but not least*, terimakasih untuk MasNand atas segala *support system*-nya selama ini.
5. Dan teruntuk kalian yang membaca ini semoga dimudahkan dalam hal mencari ridha-Nya, ilmu, rizqi, dan jodoh. Serta selalu menjadi hamba Allah yang lebih baik.

ABSTRAK

‘ULYA ROAITUNNAFIFLAHA, 2021. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen (Study Pada Konsumen Sabun *Multi Beauty* Team Nadia Hoky Blitar). Skripsi Jurusan Ekonomi Syari’ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Kediri. Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM dan Dr.Ali Samsuri, M.EI.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

Kepuasan konsumen adalah konsumen merasakan sebuah manfaat dari sebuah produk yang sesuai dengan harapan konsumen. Seorang konsumen dikatakan puas, apabila mereka merasakan sama atau lebih dari yang mereka harapkan. Dan pelanggan dikatakan tidak puas, apabila apa yang mereka rasakan lebih rendah dari yang diharapkan. Sedangkan loyalitas konsumen adalah komitmen konsumen untuk membeli kembali beberapa produk atau jasa di masa mendatang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen dan mengetahui loyalitas konsumen sabun *Multi Beauty* Team Nadia Hoky, serta untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen sabun *Multi Beauty* Team Nadia Hoky.

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian korelasi yang dimaksudkan untuk mencari hubungan atau pengaruh satu variabel atau lebih variabel independen dengan satu atau lebih variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen sabun *Multi Beauty* team Nadia Hoky yang terdapat pada *WhatsApp group*. Jumlah sampel pada penelitian ini, yaitu 64 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen (X) dan loyalitas konsumen (Y) masing-masing termasuk dalam kategori cukup. Selanjutnya, hubungan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen sabun *Multi Beauty* team Nadia Hoky adalah kuat, hasil ini berdasarkan korelasi *pearson product moment* diperoleh hasil sebesar 0,764 terletak di antara nilai 0,60-0,79. Analisis uji t menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $9,327 > 1,99897$ menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kepuasan konsumen terhadap variabel loyalitas konsumen sabun *Multi Beauty* team Nadia Hoky. Analisis uji determinasi (R^2) menunjukkan bahwa besarnya nilai *R square* sebesar 0,584 artinya besarnya pengaruh variabel kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen sebesar 58,4% sedangkan sisanya 41,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, yaitu faktor kepuasan, ikatan emosi, kemudahan, dan pengalaman dengan perusahaan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucapkan syukur dan segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen (Study Pada Konsumen Sabun *Multi Beauty Team Nadia Hokky Blitar*”. Penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat baik didunia maupun diakhirkat.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah memberi petunjuk kepada kita dengan ajaran yang dibawanya, yaitu Agama Islam.

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

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Ahmad Syakur, LC, M.EI. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
4. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. dan Bapak Dr. Ali Samsuri, M.EI., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi dan saran serta membuat penulis selalu bersemangat dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen beserta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam prodi Ekonomi Syariah.
6. Kedua orangtua dan keluarga besar yang sudah mendukung baik moril dan materiil serta doa yang selalu diberikan sehingga skripsi ini terselesaikan.
7. Teman-teman mahasiswa Ekonomi Syariah angkatan 2015 terimakasih atas dukungan serta semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi dan sukses selalu buat kalian semua.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itulah penulis berharap semua pihak yang membaca, agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca umumnya. Amiinn.

Kediri, 14 Januari 2022

Penulis

'Ulya Roaitunnafiflaha

9.313.384.15

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Telaah Pustaka.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kepuasan Konsumen	16
1. Pengertian Kepuasan.....	16
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	17

3. Indikator Kepuasan	18
4. Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam	19
B. Loyalitas Konsumen	20
1. Pengertian Loyalitas Konsumen	20
2. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen.....	20
3. Indikator Loyalitas	22
4. Loyalitas Konsumen Dalam Perspektif Islam	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian.....	25
B. Lokasi Penelitian	25
C. Populasi dan Sampel.....	26
D. Definisi Operasional Variabel	28
E. Sumber Data Penelitian.....	31
F. Instrument Penelitian	31
G. Analisis Data	32

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Objek Penelitian	38
B. Deskripsi Data	39

BAB V PEMBAHASAN

A. Kepuasan Konsumen Sabun <i>Multi Beauty Team Nadia Hokky</i>	63
B. Loyalitas Konsumen Sabun <i>Multi Beauty Team Nadia Hokky</i>	65
C. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Sabun <i>Multi Beauty Team Nadia Hokky</i>	66

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	72
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA.....75**LAMPIRAN-LAMPIRAN****DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perbedaan Team Hoky Di Kota Blitar	5
Tabel 1.2 Produk Multi Beauty	6
Tabel 1.3 Data Penjualan Produk Sabun <i>Multi Beauty</i> Nadia Hoky Tahun 2020	7
Tabel 1.4 Data Anggota Whatsapp Nadia Hoky	8
Tabel 1.5 Data Intensitas Transaksi Sabun <i>Multi Beauty</i> Team Nadia Hoky Tahun 2020	9
Tabel 1.6 Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen <i>Multi Beauty</i> Di Nadia Hoky	10
Tabel 3.1 Operasional Variabel Kepuasan Konsumen (X)	28
Tabel 3.2 Operasional Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	30
Tabel 3.3 Kriteria Tehnik <i>Cronbach's Alpha</i>	34
Tabel 3.4 Kriteria Koefisien Korelasi	36
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrument Kepuasan	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrument Loyalitas Konsumen	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Realibilitas Loyalitas Konsumen	44
Tabel 4.5 Deskripsi Data Skor Penelitian	45
Tabel 4.6 Deskripsi Data Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen	47
Tabel 4.7 Kategorisasi Untuk Variabel Kepuasan.....	48
Tabel 4.8 Kategorisasi Untuk Variabel Loyalitas Konsumen.....	49
Tabel 4.9 Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Sminov Test</i>	51
Tabel 4.10 Hasil Autokorelasi	55
Tabel 4.11 Kriteria Koefisien Korelasi.....	56
Tabel 4.12 Korelasi Variabel.....	57

Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Sederhana	58
Tabel 4.14 Hasil Uji T.....	60
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas..... 53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Tabulasi Angket Variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 2 : Tabulasi Angket Variabel Loyalitas Konsumen
- Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 : Data Penelitian Dan Hasil Analisis Data
- Lampiran 5 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 6 : Daftar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup