

**PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PRODUK PENYEGAR TENGGOROKAN LARUTAN CAP BADAQ
(Studi Pada Santriwati Pondok Pesantren Murottilil Qur'an Lirboyo
Unit Kodran Desa Sidomulyo Kabupaten Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh
gelar sarjana ekonomi (S.E)



Oleh :

ERIK ISTIANINGTYAS

NIM : 931301216

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Penyegar
Tenggorokan Larutan Cap Badak
(Studi Pada Santriwati Pondok Pesantren Murottilil Qur'an Lirboyo Unit
Kodran Desa Sidomulyo Kabupaten Kediri)**

Ditulis Oleh:

ERIK ISTIANINGTYAS

931301216

Telah disetujui untuk diujikan:

Kediri, 26 Desember 2021

Pembimbing I

Kediri, 13 Desember 2021

Pembimbing II



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, MM

NIP. 19740528 200312 2 001



Dr. Ali Samsuri, M.EI

NIP. 19761031 2009011003

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PRODUK PENYEGAR TENGGOROKAN LARUTAN CAP BADAK
(Studi pada Santriwati Pondok Pesantren Murottilil Qur'an Lirboyo Unit
Kodran Desa Sidomulyo Kabupaten Kediri)

ERIK ISTIANINGTYAS

931301216

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Kediri pada tanggal 16 Februari 2022

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Achmad Munif, SE., MM
NIP. 19691025 200312 1 001

2. Penguji I

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

3. Penguji II

Dr. Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19761031 2009011003

(.....)
(.....)
(.....)

Kediri, 22 Februari 2022
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Anas Mushlihin, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 02 Desember 2021
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngrongo
Kediri

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : ERIK ISTIANINGTYAS

NIM : 9.313.01216

Judul : Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Penyegar Tenggorokan Larutan Cap Badak (Studi pada Santriwati Pondok Pesantren Murottilil Qur'an Lirboyo Unit Kodran Desa Sidomulyo Kabupaten Kediri)

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

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

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Dr. Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19761031 2009011003

NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 02 Desember 2021
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : **Penyerahan Skripsi**

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngrongo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : ERIK ISTIANINGTYAS

NIM : 9.313.1216

Judul : Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Penyegar Tenggorokan Larutan Cap Badak (Studi pada Santriwati Pondok Pesantren Murottilil Qur'an Lirboyo Unit Kodran Desa Sidomulyo Kabupaten Kediri)

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

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II



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



Dr. Ali Samsuri, M.EI
NIP.19761031 2009011003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Erik Istianingtyas

NIM : 931301216

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

E-mail address : erriyas04@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Penyegar Tenggorokan Larutan Cap Badak (Studi Pada Santriwati Pondok Pesantren Murottilil Qur'an Lirboyo Unit Kodran Desa Sidomulyo Kabupaten Kediri)

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 25 Mei 2022

Penulis

(Erik Istianingtyas)

MOTTO

وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مِنْ أَمْرِهِ يُسْرًا

“Dan barang siapa bertakwa kepada Allah, niscaya Dia menjadikan kemudahan baginya dalam urusannya.”

(Q.S. At-Talaq : 4)

*“Start with confidence, run sincerely, finish with happiness.
(Memulai dengan penuh keyakinan, menjalankan dengan penuh keikhlasan,
menyelesaikannya dengan penuh kebahagiaan)”*

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Rasa syukur terbesar tetap terhaturkan kehadiran Allah SWT. Shalawat serta salam terhaturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW.
2. Dengan bangga saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, Bapak Mohammad Istohri dan Ibu Siti Qomariyah, yang selalu membimbing dan mendo'akan anaknya dengan penuh ketulusan dan kesabaran yang tak kenal lelah demi kebaikan putrinya dimasa depan.
3. Teruntuk Dosen Pembimbing Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM dan Bapak Dr. Ali Samsuri, M.EI, yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan masukan yang sangat berarti dan mendukung demi terselesaikannya skripsi ini.
4. Teruntuk adikku, Moh. Naylul Marom yang sudah selalu mendukung dan mendo'akanku.
5. Teruntuk sahabat-sahabat tercintaku, khususnya Ilma Auliya, Vara Anggia, Hafidzatuz Zuhriatin A., Dinda Mar'atus S, Ni'matul Khoir, Fitri Zakiyatur R, Ratna Widya Sari, dan Elsa Suci Elok P, dan teman-teman Ekonomi Syariah angkatan 2016, teman-teman UKM Kerohanian, serta teman-teman PP. Al Ishlah Bandar Kidul, dan masih banyak yang lainnya yang tidak bisa satu persatu yang telah banyak membantu dan menjadi motivator bagiku.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Penyegar Tenggorokan Larutan Cap Badak (Studi Pada Santriwati Pondok Pesantren Murottilil Qur’an Lirboyo Unit Klodran Desa Sidomulyo Kabupaten Kediri)”. Penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat baik di dunia maupun di akhirat.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberi petunjuk dan suri tauladan kepada kita dengan ajaran yang dibawanya yaitu Agama Islam.

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

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak DR. H. Imam Annas Mushlih, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak dan Ibu dosen beserta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Ekonomi Syariah.

4. Ibu Dr. HJ. Naning Fatmawatie, SE, MM selaku dosen pembimbing I, dan Bapak Dr. Ali Samsuri, M.EI selaku dosen pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Pengasuh serta Pengurus PPMQ Lirboyo unit Kodran yang telah memberikan izin peneliti untuk mengadakan penelitian di pondok pesantren tersebut.
6. Kedua orang tua dan segenap keluarga yang senantiasa mendo'akan dan memberikan dukungan kepada penulis
7. Kawan-kawan seperjuangan di IAIN Kediri, teman-teman UKM Kerohanian, serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu dan mendo'akan akan penyelesaian penyusunan skripsi ini.

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

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya bagi pembaca umumnya. Aamiin.

Kediri, 02 Desember 2021

Penulis

Erik Istianingtyas

931301216

ABSTRAK

ERIK ISTIANINGTYAS, Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE.MM dan Dr. Ali Samsuri, M.EI : Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Produk Penyegar Tenggorokan Larutan Cap Badak (Studi pada Santriwati Pondok Pesantren Murottilil Qur'an Lirboyo Unit Kodran Desa Sidomulyo Kabupaten Kediri), IAIN Kediri, 2021.

Kata Kunci : Kepercayaan, Loyalitas Konsumen, Larutan Cap Badak

Kepercayaan merupakan suatu keinginan konsumen yang disandarkan pada suatu produk atau jasa tertentu dengan menghadapi semua resiko dikarenakan suatu harapan akan manfaat dari produk atau jasa tersebut. Kepercayaan merupakan pondasi dari bisnis yang dapat mempengaruhi Loyalitas Konsumen pada suatu produk atau jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen. Selain itu juga untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas santriwati PP. Murottilil Qur'an Lirboyo Unit Kodran Desa Sidomulyo Kabupaten Kediri pada produk penyegar tenggorokan Larutan Cap Badak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan analisis korelasi dan regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini variabel Kepercayaan dan variabel Loyalitas Konsumen masing-masing menunjukkan kategori cukup. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa secara parsial variabel Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas santriwati pada produk penyegar tenggorokan Larutan Cap Badak. Hal ini diketahui dari nilai t hitung sebesar 12,319 sedangkan t tabel diketahui sebesar 1,98282 dan signifikansi 0,000 yakni t hitung $>$ t tabel dan signifikansi $<$ 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas santriwati PP. Murottilil Qur'an Lirboyo unit Kodran pada produk penyegar tenggorokan Larutan Cap Badak. Adapun hasil perhitungan uji F menunjukkan bahwa secara simultan Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen dengan nilai sebesar 59,1% . sedangkan sisanya 40,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini seperti kepuasan, ikatan emosi, kemudahan, dan pengalaman dengan perusahaan.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS	Error! Bookmark not defined.
NOTA PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. LATAR BELAKANG.....	Error! Bookmark not defined.
B. RUMUSAN MASALAH	Error! Bookmark not defined.
C. TUJUAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
D. KEGUNAAN PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
E. HIPOTESIS PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
F. TELAHAH PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
A. Kepercayaan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
B. Loyalitas Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Rancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Deskripsi Responden	Error! Bookmark not defined.
C. Deskripsi Data	Error! Bookmark not defined.
BAB V PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.

A. Kepercayaan Santriwati PP.Murottlil Qur'an Lirboyo unit Kodran pada Produk Minuman Penyegar Tenggorokan Larutan Cap Badak....**Error! Bookmark not defined.**

B. Loyalitas Santriwati PP.Murottlil Qur'an Lirboyo unit Kodran pada Produk Minuman Penyegar Tenggorokan Larutan Cap Badak **Error! Bookmark not defined.**

C. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Santriwati PP. Murottlil Qur'an Lirboyo unit Kodran Pada Produk Minuman Penyegar Tenggorokan Larutan Cap Badak **Error! Bookmark not defined.**

BAB VI PENUTUP **Error! Bookmark not defined.**

A. Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

B. Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbandingan Pondok
Tabel 1.2	Data Produk Minuman Penyegar Tengorokan yang Digunakan
Tabel 1.3	Data Jumlah Pengonsumsi Larutan Cap Badak dalam Sebulan
Tabel 1.4	Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen
Tabel 3.1	Operasional Variabel X (Kepercayaan)
Tabel 3.2	Operasional Variabel Y (Loyalitas Konsumen)
Tabel 3.3	Intepretasi nilai “r” <i>Product Moment</i>
Tabel 4.1	Usia Responden
Tabel 4.2	Jangka Waktu Pengonsumsian
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X)
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y)
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X)
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y)
Tabel 4.7	Deskripsi data Hasil Penelitian
Tabel 4.8	Deskripsi Variabel Kepercayaan (X) dan Loyalitas Konsumen (Y)
Tabel 4.9	Kategori Kepercayaan
Tabel 4.10	Kategori Loyalitas Konsumen
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas Kolmogrof-Smirnov
Tabel 4.12	Uji Multikolonieritas
Tabel 3.13	Uji Autokorelasi

Tabel 4.14	Analisis Korelasi
Tabel 4.15	Pedoman untuk memberikan Interpretasi koefisien korelasi
Tabel 3.16	Regresi Linier
Tabel 4.17	Uji F
Tabel 4.18	Uji Parameter Regresi (Uji Statistik T)
Tabel 4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas menggunakan P-Plot

Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas