

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA TOKO BEY KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**ERVIANI DAMAYANTI**

**9.313.462.15**

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

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA TOKO BEY KOTA KEDIRI**

ERVIANI DAMAYANTI

NIM 9.313.462.15

Disetujui oleh :

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE., MM  
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing I



Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.E.I.  
NIP. 19760708 200604 1 004

## NOTA DINAS

Kediri, 27 Januari 2022

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 No. 07 Ngronggo Kediri

*Assalamualaikum wr.wb*

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

Nama : Erviani Damayanti

NIM : 9.313.462.15

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO BEY KOTA  
KEDIRI

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

Bersama ini terlampir berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum wr.wb*

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE., MM  
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing I



Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.E.I.  
NIP. 19760708 200604 1 004

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 27 Januari 2022

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 No. 07 Ngronggo Kediri

*Assalamualaikum wr.wb*

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa :

Nama : Erviani Damayanti

NIM : 9.313.462.15

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO BEY KOTA  
KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal ....., kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum wr.wb*

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE., MM  
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing I



Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.E.I.  
NIP. 19760708 200604 1 004

**HALAMAN PENGESAHAN**


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA TOKO BEY KOTA KEDIRI**

**ERVIANI DAMAYANTI  
9.313.462.15**


Telah diujikan didepan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Kediri pada tanggal 17 Februari 2022

Tim Penguji,

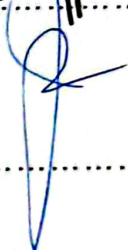
1) Penguji Utama  
Rofik Efendi S.Kom, MM  
NIP. 19690617 199803 1 002

  
(.....)

2) Penguji I  
Dr. Andriani, SE., MM  
NIP. 19730113 200312 2 001

  
(.....)

3) Penguji II  
Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.E.I.  
NIP. 19760708 200604 1 004

  
(.....)

Kediri, 17 Februari 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



Dr. H. Imam Annas Muslih, M.HI  
NIP. 19750101 199803 1 002

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ  
مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا – ٢٩

*“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh Allah Maha Penyayang kepadamu.”.*

(QS. An-Nisaa’: 29)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segenap rasa syukur atas kehadiran Allah SWT, saya persembahkan skripsi ini kepada:

- Bapak dan Ibu tercinta, Bapak Subey dan Ibu Imroatul Maghfiroh sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga atas kasih sayangnya sejak dalam kandungan hingga saya dewasa, atas segala jerih payah dan pengorbanan lahir batin, dukungan moril dan materiil sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
- Kakak-kakakku, Eka Brian Pramana dan Jessica Putri Valentina serta keponakan dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan menjadi pengusir penatku.
- Teman-teman seperjuangan di IAIN Kediri yang tak bisa ku sebutkan namanya satu persatu, yang telah memberi warna selama masa kuliah ini.
- Almamaterku tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Semoga segala kebaikan dan ketulusan kalian diterima Allah dan terhitung amal Jariyah serta semoga limpahan RahmatNya bagi kita semua.  
*Jazakumullah Ahsanal Jaza'.*

## ABSTRAK

ERVIANI DAMAYANTI, Dosen Pembimbing: Dr. Andriani, SE., MM, Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.E.I., Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Bey Kota Kediri, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2022.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Toko Bey Kota Kediri

Sektor kegiatan pasar, toko yang mampu bersaing dan bertahan adalah mereka yang mampu menjaga kepercayaan bahkan meningkatkan loyalitas pelanggan. Beberapa strategi guna menarik pelanggan baru dan menciptakan persepsi positif dimata konsumen salah satunya adalah memberi kualitas pelayanan yang terbaik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pada toko Bey Kota Kediri, loyalitas pelanggan pada toko Bey Kota Kediri, dan Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada toko Bey Kota Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 552 pelanggan tetap di Toko Bey bulan Januari sampai Mei 2021. Sampel di ambil sebanyak 100 responden menggunakan rumus *Slovin* dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Teknik analisis data menggunakan uji korelasi product moment dan Analisis Regresi Linear Sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan terdapat sebanyak 79 responden mayoritas berada pada kategori sedang dan loyalitas pelanggan terdapat sebanyak 51 responden mayoritas berada pada kategori sedang. Selanjutnya ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada toko Bey. Hasil uji T diperoleh bahwa nilai  $t_{hitung} = 5,040 > t_{tabel} = 1,984$  (taraf signifikan 5%), artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan, sedangkan sumbangan nilai koefisien determinasi (adjusted  $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 20,6%. Hal ini berarti 20,6% dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sedangkan sisanya yaitu 79,4% loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu kepuasan, kepercayaan, ikatan emosi, pengalaman dengan perusahaan, nilai (harga dan kualitas), citra toko, kenyamanan dan kemudahan.



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman, *aamiin*.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil hingga skripsi ini selesai, khususnya kepada yang saya hormati :

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM., selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin, M.HI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.E.I. selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Ibu Dr. Andriani, SE, MM. Dan Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.E.I. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan sehingga tercipta kerangka pikir dalam penulisan skripsi.

6. Kedua orangtua dan keluarga besar yang sudah mendukung baik moril dan materil serta doa yang selalu diberikan sehingga skripsi ini terselesaikan.
7. Teman-teman Ekonomi Syariah IAIN Kediri 2015 terimakasih atas dukungan, semangat dalam penyelesaian penulisan skripsi dan sukses selalu Ekonomi Syariah IAIN Kediri 2015.

Atas segala bantuan, pengalaman, kebahagiaan dan semangat yang diberikan, penulis ucapan *Jazakumullah Khairan Katsiran*, semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut dapat menjadi amal *shaleh* dan diterima oleh Allah SWT, serta mendapatkan balasan yang lebih baik di dunia dan di akhirat kelak, *aamiin*. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Kediri, 21 Februari 2022

Erviani Damayanti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian .....	8
E. Hipotesis Penelitian .....	9
F. Telaah Pustaka .....	10

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Kualitas Pelayanan .....	13
1. Pengertian Kualitas .....	13
2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas .....	13
3. Pengertian Pelayanan .....	14
4. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	14
5. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	15
6. Prinsip Kualitas Pelayanan .....	17
7. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam .....	18
B. Loyalitas Pelanggan .....	19
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	19
2. Indikator Loyalitas Pelanggan .....	21
3. Kategori Pelanggan yang Loyal .....	21
4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas .....	22
5. Manfaat Loyalitas .....	24
6. Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Islam .....	25

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian .....	28
B. Lokasi Penelitian .....	28
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	28
D. Definisi Operasional Variabel.....	30
E. Sumber Data Penelitian .....	33
F. Instrumen Penelitian .....	33
G. Metode Pengumpulan Data .....	33
H. Analisis Data .....	35

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
B. Validasi Instrumen .....	46
C. Deskripsi Data .....	49
D. Analisis Data .....	51

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Kualitas Pelayanan pada Toko Bey Kota Kediri .....	57
B. Loyalitas Pelanggan pada Toko Bey Kota Kediri .....	59
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Bey Kota Kediri .....	61

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	64

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	66
-----------------------------	----

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Toko Grosir di sekitar Jalan Cendana Kota Kediri .....	3
Tabel 1.2 Hasil Survei Loyalitas Pelanggan .....	5
Tabel 1.3 Hasil Survei Variabel yang Mempengaruhi Loyalitas .....	6
Tabel 1.4 Fasilitas di Toko Bey.....	7
Tabel 3.1 Data Pelanggan Tetap Toko Bey .....	29
Tabel 3.2 Indikator Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan .....	31
Tabel 3.3 Indikator Penelitian Variabel Loyalitas Pelanggan .....	32
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> .....	40
Tabel 4.1 Uji Korelasi Aitem dengan Aitem Total Skala Kualitas Pelayanan .....	47
Tabel 4.2 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan .....	47
Tabel 4.3 Uji Korelasi Aitem dengan Aitem Total Skala Loyalitas Pelanggan .....	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Realibilitas Loyalitas Pelanggan .....	49
Tabel 4.5 Deskripsi Statistik .....	49
Tabel 4.6 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	50

Tabel 4.7 Kategorisasi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....	51
Tabel 4.9 Uji Autokorelasi .....	52
Tabel 4.10 Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> .....	53
Tabel 4.11 Regresi Linear Sederhana .....	54
Tabel 4.12 Uji T .....	55
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi .....	56

## DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Toko Bey Kota Kediri .....	45
--	----



## DAFTAR GAMBAR

Tabel 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Grafik <i>Scatter Plot</i> ) .....	52
---	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Pedoman Kuesioner
2. Tabulasi Data Uji Coba Variabel X dan Y
3. Tabulasi Data Hasil Penelitian Variabel X dan Y
4. Hasil SPSS
5. Surat Pengantar Permohonan Penelitian Skripsi dari IAIN Kediri
6. Surat Keterangan Penelitian Skripsi dari Toko Bey Kota Kediri
7. Daftar Konsultasi Skripsi
8. Daftar Riwayat Hidup