PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA BEDAK MY BABY

(Studi Pada siswi SMKN 2 Kediri Kelas XI)

SKRIPSI

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

Oleh :

INTAN KUSUMA DEWI

931351415

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA BEDAK MY BABY

(Studi Pada siswi SMKN 2 Kediri Kelas XI)

INTAN KUSUMA DEWI

931351415

Disetujui oleh:

Pembimbing I,	**Pembimbing II,**
Dr. Andriani, SE., MM	**Binti Mutafarida, M.EI**
NIP. 19730113 200312 2 001	**NIDN. -**

NOTA DINAS

Kediri, 19 Juli 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas
H a l : 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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : INTAN KUSUMA DEWI
NIM : 931351415
Judul : PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA BEDAK MY BABY (Studi Pada siswi SMKN 2 Kediri Kelas XI)

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

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,	**Pembimbing II,**
Dr. Andriani, SE., MM	**Binti Mutafarida, M.EI**
NIP. 19730113 200312 2 001	**NIDN. -**

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 19 Juli 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas
H a l : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut AgamaIslam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : INTAN KUSUMA DEWI
NIM : 931351415
Judul : PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA BEDAK MY BABY (Studi Pada siswi SMKN 2 Kediri Kelas XI)

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada Kediri, 19 Juli 2021. Kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya. Demikian agar maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,	**Pembimbing II,**
Dr. Andriani, SE., MM	**Binti Mutafarida, M.EI**
NIP. 19730113 200312 2 001	**NIDN. -**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA BEDAK MY BABY

(Studi Pada siswi SMKN 2 Kediri Kelas XI)

INTAN KUSUMA DEWI

931351415

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 19 Juli 2021.

Tim Penguji

1. **Penguji Utama**

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

2. **Penguji 1**

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

3. **Penguji II**

   Binti Mutafarida, M.EI (.....)
   NIDN. -

Kediri, 26 Juli 2021
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

MOTTO

قَالَ رَبِّ ٱشْرَحْ لِى صَدْرِى ﴿٢٥﴾ وَيَسِّرْ لِىٓ أَمْرِى ﴿٢٦﴾

وَٱحْلُلْ عُقْدَةً مِّن لِّسَانِى ﴿٢٧﴾ يَفْقَهُوا۟ قَوْلِى ﴿٢٨﴾

Berkata Musa: "Ya Tuhanku, lapangkanlah untukku dadaku, dan mudahkanlah untukku urusanku, dan lepaskanlah kekakuan dari lidahku, supaya mereka mengerti perkataanku."(QS. Thoha : 25 – 28)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, syukurku tiada terbatas pada-Mu ya Robbi. Diri ini tiada daya tanpa kekuatan dari-Mu. Shalawat serta salamku padamu sang suri tauladanku Nabi Muhammad SAW. Kuharap syafa'atmu di penghujung hari nanti.

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, yang memberikan dukungan, semangat, motivasi, dan do'anya kepada saya. Tidak mungkin saya dapat menyelesaikan tanpa senyum yang selalu membuat saya segera menyelesaikan penelitian ini.
2. Sahabat-sahabat saya dan teman-teman seperjuanganku yang tidak dapat kusebutkan satu persatu.
3. Civitas Akademika dan Almamaterku IAIN Kediri.
4. Dosen Pembimbing skripsi dan dosen mata kuliah yang pernah saya tempuh selama belajar di kampus.

ABSTRAK

Intan Kusuma Dewi, 2020. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Bedak My Baby (Studi Pada siswi SMKN 2 Kediri Kelas XI), Dosen Pembimbing Dr. Andriani, SE., MM. dan Binti Mutafarida, M.EI., Ekonomi Syariah, FEBI, IAIN Kediri.

Kata Kunci : Kepercayaan, Loyalitas Konsumen

Kepercayaan adalah kesediaan konsumen untuk menggunakan jasa perusahaan karena yakin bahwa perusahaan mempunyai kehandalan untuk mampu menepati janji yang diberikan kepada konsumen sehingga nantinya membentuk loyalitas konsumen. Loyalitas adalah kesetiaan pelanggan yang ditunjukkan dengan sikap positif seperti melakukan peningkatan pembelian ulang dan teratur, kemauan untuk memberikan rekomendasi kepada orang lain serta keyakinan untuk tidak berpindah ke produk pesaing. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepercayaan, loyalitas serta pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas konsumen pada Bedak My Baby (Studi Pada siswi SMKN 2 Kediri Kelas XI).

Penelitian ini termasuk penelitian meneliti pengaruh hubungan variabel bebas dan variabel terikat. Sedangkan berdasarkan data, penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen produk bedak My Baby yang juga merupakan siswi SMKN 2 Kediri yakni sejumlah 99 siswi. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel total yakni jumlah seluruh siswi konsumen bedak My Baby yang berjumlah 99 siswi. Pengumpulan data dilakukan dengan angket, analisis data mengunakan metode regresi linier sederhana dan analisis korelasi.

Hasil dari penelitian menunjukan bahwa Kepercayaan konsumen terhadap produk bedak My Baby yang terjadi di siswi SMKN 2 Kediri kelas XI yaitu memiliki tingkatan yang baik dan Loyalitas Konsumen bedak My Baby yang terjadi di siswi SMKN 2 Kediri kelas XI yaitu berada dalam tingkatan baik. Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas konsumen bedak My Baby memiliki hubungan kuat. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji signifikansi menunjukkan angka yang lebih kecil dari taraf signifikansi (0,00 < 0,005). Dari hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak. Hal tersebut menguatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan konsumen dengan loyalitas konsumen. Berdasarkan nilai R = 0,948 dan koefisien determinasi 0,898. Artinya variabel Y dipengaruhi sebesar 89,8% oleh variabel X, sedangkan 10,2% dipengaruhi oleh variable lainya yaitu ikatan emosi *(Emotional Bonding)*, kepuasan *(Satisfaction)*, kemudahan *(Choice Reduction and Habit)*, dan pengalaman dengan perusahaan *(History with Company*.

KATA PENGANTAR

Bissmillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirabbil'alamin, kami panjatkan puji syukur atas kehadirat Allah SWT atas rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Kami menyampaikan banyak terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu kami dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih kami sampaikan terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlikhin, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., MEI selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Dosen Pembimbing Dr. Andriani, SE., MM. dan Binti Mutafarida, M.EI. yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan.
5. Beserta staf, atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dorongan sehingga kami bisa menyelesaikan studi.
6. Kedua orang tuaku dan keluargaku yang selalu memberikan semangat dan doa serta penuh pengertian selama kami menyelesaikan studi.

7. Teman-teman mahasiswa di IAIN Kediri dan berbagai pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu, yang telah meberikan dukungan moril sehingga kami dapat menyelesaikan studi.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin

Kediri, 14 Februari 2021

INTAN KUSUMA DEWI

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

LAMPIRAN xv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 13

C. Tujuan Penelitian 14

D. Kegunaan Penelitian 14

E. Hipotesis Penelitian 15

F. Telaah Pustaka 15

G. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian 20

BAB II: KAJIAN TEORITIK

A. Kepercayaan 21

B. Loyalitas 24

C. Hubungan antara Kepercayaan dengan Loyalitas Konsumen (Siswi) 29

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian 34

B. Definisi Operasional Variabel 34

C. Lokasi Penelitian 37

D. Populasi dan Sampel 37

E. Data Dan Sumber Data 38

F. Pengumpulan Data 38

G. Instrumen Penelitian 40

H. Analisis Data 41

BAB IV: PAPARAN DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Objek Penelitian 49

B. Bedak My Baby 54

C. Deskripsi Responden 54

D. Deskripsi Data 54

E. Uji Hipotesis Regresi Kepercayaan Konsumen dan Loyalitas Konsumen 68

BAB V: PEMBAHASAN

A. Kepercayaan Konsumen My Baby Pada Siswi SMKN 2 Kediri Kelas XI 73

B. Loyalitas Konsumen Pada Siswi SMKN 2 Kediri Kelas XI Produk Bedak My Baby 76

C. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Bedak My Baby Pada Siswi SMKN 2 Kediri kelas XI 79

BAB VI: PENUTUP

A. Kesimpulan 82

B. Saran 83

DAFTAR PUSTAKA .....

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Instrument
Lampiran 2: Foto Dokumentasi
Lampiran 3: Daftar Konsultasi Skripsi
Lampiran 4: Daftar Riwayat Hidup