

Halaman Persetujuan

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU INDOSAT OOREDOO
PADA SANTRIWATI PONDOK PESANTREN AVISSINA NGRONGGO
KEDIRI

ANA AYUHAN NISA'US SA'DIYAH
NIM. 9.313.080.14

Disetujui oleh:

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Sri Anugrah Natalina, SE., MM.
NIP. 19771225 200901 2 006

NOTA DINAS

Kediri, 3 Agustus 2018

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah
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 : ANA AYUHAN NISA'US SA'DIYAH
NIM : 9313.080.14
Judul : PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN KARTU INDOSAT OOREDOO
PADA SANTRIWATI PONDOK PESANTREN AVISSINA
NGRONGGO 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 dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum 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



Sri Anugrah Natalina, SE., MM.
NIP. 19771225 200901 2 006

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU INDOSAT OOREDOO
PADA SANTRIWATI PONDOK PESANTREN AVISSINA NGRONGGO
KEDIRI

ANA AYUHAN NISA'US SA'DIYAH
NIM. 9.313.080.14

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 29 Agustus 2018

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. Andriani, SE., MM. (.....)
NIP. 19730113 200312 2 001
2. Penguji I
Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM. (.....)
NIP. 19740528 200312 2 001
3. Penguji II
Sri Anugrah Natalina, SE., MM. (.....)
NIP. 19771225 200901 2 006

Kediri, 4 September 2018
Dekan Fakultas Syariah,

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

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا

“Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian.” (QS. Al-Furqon: 67)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teriring untaian doa dan ucapan terima kasih yang teramat dalam saya persembahkan skripsi ini kepada:

- ☺ Kedua orang tuaku tercinta, Bapak M. Khudri dan Ibu Siti Umiyah yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khuyuk selain do'a yang terucap dari orang tua.
- ☺ Seseorang yang sabar menemani, Moh. Nova Nurkhafid. Terima kasih sudah membantu dan memotivasiku dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ☺ Sahabatku tersayang (Kakak Aini, Bebeb Bariyah, Betti, Ifa , Mila, Elmy, Aida, Alfi, Ayik, Binnak), tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin aku sampai disini. Terima kasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini.
- ☺ Sahabat seperjuangan dari semester 1, Putri Nur Sarah dan Rezalatil Laili, terimakasih atas semangat dan dukungannya selama ini.
- ☺ Sahabat seperjuangan bimbingan penyelesaian skripsi, Novi Ningtyas, terimakasih telah berjuang bersama-sama, dan berbagi ilmunya untuk menyelesaikan skripsi ini.
- ☺ Seluruh teman-temanku di IAIN Kediri, khususnya di Jurusan Ekonomi Syariah angkatan '14 kelas C, dan juga teman-temanku KKN kelompok 79.
- ☺ Serta semua pihak yang tak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu atas terselesaikannya skripsi ini.

ABSTRAK

ANA AYUHAN NISA'US SA'DIYAH, Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM dan Sri Anugrah Natalina, SE, MM.: Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Indosat Ooredoo pada Santriwati Pondok Pesantren Avissina Ngronggo Kediri, Ekonomi Syariah, Syariah, IAIN Kediri, 2018.

Kata Kunci: kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapan. Sedangkan loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen kartu Indosat Ooredoo pada santriwati Pondok Pesantren Avissina Ngronggo Kediri, dan mengetahui loyalitas pelanggan pada santriwati Pondok Pesantren Avissina Ngronggo Kediri, serta untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan kartu Indosat Ooredoo pada santriwati Pondok Pesantren Avissina Ngronggo Kediri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, analisis dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi dan analisis *regresi linier* sederhana. Sampel pada penelitian ini adalah 93 responden.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan pada santriwati Pondok Pesantren Avissina Ngronggo Kediri dikategorikan cukup, berdasarkan rumus korelasi diperoleh nilai r 0,763 dan signifikansi 0,000, berarti hubungan antara variabel kepuasan konsumen (X) dan loyalitas pelanggan (Y) searah positif dan signifikan. Hasil analisis menggunakan rumus *regresi linier* sederhana diperoleh hasil adanya pengaruh kepuasan konsumen sebesar 58,3% dan sisanya 41,7% di pengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan, seperti ikatan emosi, kepercayaan, kemudahan, dan pengalaman dengan perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen cukup berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada santriwati Pondok Pesantren Avissina Ngronggo Kediri.

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 Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Indosat Ooredoo pada Santriwati Pondok Pesantren Avissina Ngronggo Kediri”. Penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat baik di dunia maupun di akhirat.

Sholawat dan 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 terima kasih 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 Mushlihah, MHI selaku Dekan Fakultas Syariah Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
3. Bapak dan Ibu dosen beserta staf Fakultas Syariah Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM selaku pembimbing I, dan ibu Sri Anugrah Natalina, SE, MM selaku pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan arahan sehingga terlaksananya skripsi ini.

5. Bapak Dr. KH. Masroni Nasir, M.Pd.I dan Dra.Hj. Erna Hidayatul Fatmawati selaku pengasuh Pondok Pesantren Avissina Ngronggo Kediri yang telah memberikan izin peneliti untuk mengadakan penelitian pada Pondok Pesantren tersebut.
6. Kedua orang tua dan segenap keluarga serta orang-orang yang senantiasa mendoakan.
7. Sahabat-sahabat di IAIN Kediri, serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.

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 dan bagi para pembaca umumnya.

Kediri, 10 Juli 2018

Penulis

Ana Ayuhan Nisa'us Sa'diyah

9.313.080.14

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8

D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Hipotesis Penelitian.....	9
F. Telaah Pustaka	10
 BAB II : LANDASAN TEORI	 13
A. Kepuasan Konsumen	13
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	13
2. Elemen Kepuasan Konsumen	14
3. Tipe-Tipe Kepuasan Konsumen	16
4. Strategi Kepuasan Konsumen.....	17
5. Manfaat Kepuasan Konsumen	18
6. Indikator Kepuasan Konsumen.....	18
7. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	23
B. Loyalitas Pelanggan.....	24
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	24
2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	26
3. Merancang dan Menciptakan Loyalitas Pelanggan	26
4. Tahap-Tahap Pertumbuhan Loyalitas Pelanggan	28
5. Indikator Loyalitas Pelanggan	29
6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan ...	30
C. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	31
 BAB III : METODE PENELITIAN	 33
A. Rancangan Penelitian	33

B.	Definisi Operasional Variabel	34
C.	Sumber Data Penelitian	35
D.	Metode Pengumpulan Data	36
E.	Populasi dan Sampel	37
F.	Analisis Data.....	38
BAB IV : HASIL PENELITIAN.....		45
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	45
1.	Pondok Pesantren Avissina Ngronggo Kediri	45
a.	Sejarah Berdirinya Pesantren	45
b.	Visi dan Misi	46
c.	Struktur Kepengurusan	46
d.	Program Pada Pondok Pesantren.....	48
e.	Fasilitas Pondok Pesantren.....	48
2.	Indosat Ooredoo	48
a.	Sejarah Indosat Ooredoo.....	48
b.	Visi-Misi	51
c.	Produk	51
B.	Deskripsi Data.....	53
1.	Uji Validitas	53
2.	Uji Reliabilitas	54
3.	Analisis Deskriptif.....	56
4.	Uji Normalitas.....	58

5. Uji t (Pengujian Hipotesis)	59
6. Analisis Korelasi	61
7. Regresi Sederhana	62
 BAB V : PEMBAHASAN	 65
A. Kepuasan Konsumen Kartu Indosat Ooredoo di Kalangan Santriwati Pondok Pesantren Avissina Ngronggo Kediri	65
B. Loyalitas Pelanggan Kartu Indosat Ooredoo di Kalangan Santriwati Pondok Pesantren Avissina Ngronggo Kediri	67
C. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Indosat Ooredoo di Kalangan Santriwati Pondok Pesantren Avissina Ngronggo Kediri.....	68
 BAB VI : PENUTUP	 71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72
 DAFTAR PUSTAKA	 74
 LAMPIRAN	
 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Santri pada Pondok Pesantren Avissina Ngronggo Kediri	4
Tabel 1.2	Jumlah Pengguna Kartu Seluler Pada Santriwati Pondok Pesantren Avissina Ngronggo Kediri	6
Tabel 1.3	Jumlah Pembeli Indosat Ooredoo pada santriwati Pondok Pesantren Avissina Ngronggo Kediri	6
Tabel 1.4	Jumlah Pelanggan Indosat Ooredoo pada santriwati Pondok Pesantren Avissina Ngronggo Kediri	7
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel X	35
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel Y	35
Tabel 3.3	Interpretasi nilai r <i>Product Moment</i>	43
Tabel 4.1	Hasil Uji Reliabilitas dengan SPSS Versi 21,0 Variabel Kepuasan Konsumen	54
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas dengan SPSS Versi 21,0 Variabel Loyalitas Pelanggan.....	55
Tabel 4.3	Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (X) dan Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	56
Tabel 4.4	Kategorisasi Untuk Variabel X	57
Tabel 4.5	Kategorisasi Untuk Variabel Y	58
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Normalitas Data dengan Program SPSS Versi 21,0 Variabel X dan Y.....	59
Tabel 4.7	Hasil Uji Variabel X (Kepuasan Konsumen).....	60

Tabel 4.8	Hasil Uji t Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)	60
Tabel 4.9	Hasil Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> Data dengan Program SPSS Versi 21	61
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Regresi Sederhana Data dengan Program SPSS Versi 21	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Antara Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.....	32
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Item Variabel X dan Variabel Y
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Nota Konsultasi
- Lampiran 6 : Daftar Riwayat Penulis