

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PRODUK SABUN MANDI LIFEBOUY**

(Studi Pada Rejeki Muda Toserba Kecamatan Grogol Kabupaten Kediri)

SKRIPSI

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



Oleh :

EVI NOER AINI

931335215

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan
Produk Sabun Mandi Lifebuoy
(Studi Pada Rejeki Muda Toserba Kecamatan Grogol Kabupaten Kediri)

Ditulis Oleh:

EVI NOER AINI

931335215

Disetujui Oleh:

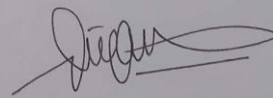
Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM

NIP.197405282003122001



Dijan Novia Saka, SE, MM

NIDN. 0714127001

NOTA DINAS

Kediri,... Juni 2022

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

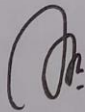
Kepada
Yth. Bapak Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:
Nama : EVI NOER AINI
Nim : 9313.352.15
Judul : Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan
Produk Sabun Mandi Lifebuot (Studi pada Rejeki Muda Toserba
Kecamatan Grogol Kabupaten Kediri)

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

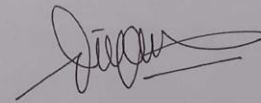
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, SE, MM.
NIDN : 0714127001

NOTA PEMBIMBING

Kediri, Juli 2022

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.


Bersama kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : EVI NOER AINI
NIM : 9313.35215
Judul : Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas pelanggan Produk Sabun Mandi Lifebuoy (Studi Pada Rejeki Muda Toserba Kecamatan Grogol Kabupaten Kediri)

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

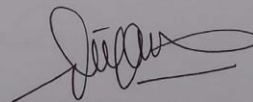
Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah. Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, SE, MM.
NIDN : 0714127001

HALAMAN PENGESAHAN

Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas pelanggan Produk Sabun Mandi Lifebuoy (Studi Pada Rejeki Muda Toserba Kecamatan Grogol Kabupaten Kediri)

EVI NOER AINI
9313.352.15

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 11 Juli 2022

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

Dijan Novia Saka, SE, MM. (.....)
NIDN. 0714127001

Kediri, ... Juli 2022
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MH.
NIP. 197501011998031002

MOTTO

“Yakin dan pasrah kepada Allah adalah kunci jawaban dari segala permasalahan.”

KH. Ma’sum Syafaat

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, Ibu Lilik dan Bapak Nawawi yang selalu menjadi alasan bagi saya untuk segera menyelesaikan pendidikan dan menjadi orang yang bermanfaat.
2. Teruntuk Dosen Pembimbing Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. dan Ibu Dijan Novia Saka, SE, MM., yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan masukan yang sangat berarti dan mendukung demi terselesaikannya skripsi ini.
3. Teruntuk calon suami saya Aunal Hasan yang telah memberikan support yang luar biasa, mendengarkan segala keluh kesah, memberikan solusi, mendoakan, menyemangati, menemani dan menghibur dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Pemilik Rejeki Muda Toserba Kecamatan Grogol Kabupaten Kediri, Bapak Anas Pramono yang telah memberi ijin dan banyak membantu saya pada saat penelitian
5. Sahabat saya Meta, Ika, Rodiyah yang telah banyak membantu yang selalu saya repotkan dan selalu menemani saya dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Dan teruntuk kalian yang membaca ini semoga dimudahkan dalam hal mencari ridlaNya, ilmu, rizqi, dan jodoh. Serta selalu menjadi hamba yang lebih baik.

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

ABSTRAK

EVI NOER AINI, 2022. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Sabun Mandi Lifebuoy Di Rejeki Muda Toserba Kecamatan Grogol Kabupaten Kediri. Skripsi, Program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, Pembimbing (1) Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM dan Pembimbing (2) Dijan Novia Saka, SE, MM.

Kata kunci: Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Kepuasan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan produk sabun mandi Lifebuoy di Rejeki Muda Toserba Kecamatan Grogol Kabupaten Kediri.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 45 responden. Data yang digunakan didapat dari kuisioner dan data sekunder didapat dari buku, artikel, jurnal, website, dan skripsi maupun tesis penelitian sebelumnya.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan (X) dan loyalitas pelanggan (Y) masing-masing termasuk dalam kategori cukup dan memiliki hubungan yang kuat, dengan person correlaion sebesar 0,816. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y), sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,666 yang berarti sebesar 6,66% variabel loyalitas pelanggan di Rejeki Muda Toserba di pengaruhi oleh kepuasan, sedangkan sisanya sejumlah 33,4% dipengaruhi oleh faktor lain yaitu kemudahan, kepercayaan, emosional, dan pengalaman.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucapkan syukur dan segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas pelanggan Produk Sabun Mandi Lifebuoy(Studi Pada Rejeki Muda Toserba Kecamatan Grogol Kabupaten Kediri)”. Sholawat dan salam selalu penulis hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Sarjana Ekonomi.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Mushlih, M.HI selaku Ketua Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, beserta Bapak dan Ibu dosen staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Nuril Hidayati, M, Hum selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syari’ah, beserta Bapak dan Ibu dosen staf program studi ekonomi syari’ah.
4. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. dan Ibu Dijan Novia Saka selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, dan saran serta membuat penulis selalu bersemangat dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
5. Kedua orangtua dan keluarga besar yang sudah mendukung baik moril dan materil serta do’a yang selalu diberikan sehingga skripsi ini terselesaikan.
6. Teman-teman Ekonomi Syari’ah IAIN Kediri 2015 terimakasih atas dukungan, semangat dalam penyelesaian penulisan skripsi dan sukses selalu Ekonomi Syari’ah IAIN Kediri 2015.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dimasa mendatang. Semoga segala bentuk bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dapat menjadi amal baik yang nantinya akan mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan demi pengembangan ilmu pengetahuan.

Kediri, 13 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Hipotesis Penelitian	11
F. Telaah Pustaka	12
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Loyalitas Pelanggan	16
B. Tingkatan Loyalitas Pelanggan	19
C. Indikator Loyalitas Pelanggan	20
D. Faktor-faktor Loyalitas Pelanggan	20
E. Kepuasan	21
F. Loyalitas Pelanggan Dalam Konsep Islam	24
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	27
B. Lokasi Penelitian	28

C. Populasi dan Sempel	28
D. Variabel Penelitian	29
E. Definisi Operasional	30
F. Instrumen Penelitian	33
G. Sumber Data	34
H. Teknik Pengumpulan Data	35
I. Analisis Data	35
BAB IV : HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	46
B. Deskripsi Data	48
C. Analisa Korelasi	59
D. Analisa Regresi	60
E. Pengujian Hipotesis	61
BAB V : PEMBAHASAN	
A. Kepuasan Produk Sabun Mandi Lifebuoy Pada Rejeki Muda Toserba Kecamatan Grogol Kabupaten Kediri	63
B. Loyalitas Pelanggan Produk Sabun Mandi Lifebuoy Pada Rejeki Muda Toserba Kecamatan Grogol Kabupaten Kediri	65
C. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Sabun Mnadi Lifebuoy Pada Rejeki Muda Toserba Kecamatan Grogol Kabupaten Kediri	66
D. Aspek Syariah dari Kepuasan Pelanggan	68
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Sabun Mandi di Indonesia	2
Tabel 1.2 Data pengunjung tiap hari	5
Tabel 1.3 Data yang dibeli	6
Tabel 1.4 Merek sabun mandi	6
Tabel 1.5 Menggunakan sabun mandi lifebuoy	7
Tabel 1.6 Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan	8
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel X	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Y	33
Tabel 3.3 Skor	37
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Nilai r	43
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan	49
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas Pelanggan	50
Tabel 4.3 Deskripsi Data Skor Penelitian	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan	53
Tabel 4.6 Analisis Statistiktabel	54
Tabel 4.7 Konversi untuk Variabel X	54
Tabel 4.8 Konversi untuk Variabel Y	55
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Autokorelasi	56

Tabel 4.10 Hasil Pengujian Normalitas Data	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Pearson Product Moment	59
Tabel 4.12 Analisis Regresi	60
Tabel 4.13 Hasil Uji T	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	57
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Pedoman Kuesioner
2. Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian
3. Lampiran 3 : Surat Balasan Penelitian
4. Lampiran 4 : Dokumentasi
5. Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup