

**PENGARUH PENGALAMAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
PENGUNA SARUNG BHS**

(Studi Pada Santri Pondok Pesantren Al-Ishlah Bandar Kidul Kota Kediri tahun 2021)

SKRIPSI

Ditulis Guna Memenuhi Persyaratan Dalam Pembuatan Skripsi Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE)



Oleh:

MUHAMAD WILDAN SAIFULLOH

931311815

**PRODI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH PENGALAMAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
PENGUNA SARUNG BHS**

(Studi Pada Santri Pondok Pesantren Al-Ishlah Bandar Kidul Kota Kediri tahun 2021)

MUHAMAD WILDAN SAIFULLOH  
931311815

Disetujui oleh:

**Pembimbing I**



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

**Pembimbing II**



**Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, S. Pd. I, M. Pd**  
**NIDN. 2007048203**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH PENGALAMAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
PENGGUNA SARUNG BUIS**

(Studi Pada Santri Pondok Pesantren Al-Ishlah Bandar Kidul Kota Kediri  
tahun 2021)

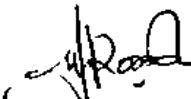
**MUHAMAD WILDAN SAIFULLOH**

931311815

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Kediri pada tanggal 19 April 2022

**1. Penguji Utama**

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

  
(.....)


**2. Penguji I**

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

  
(.....)

**3. Penguji II**

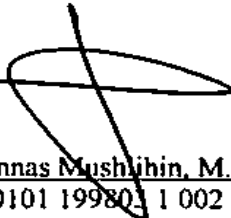
Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, S. Pd. L, M. Pd  
NIDN. 2007048203

  
(.....)

Kediri, 1 Mei 2022

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam





Annas Mushlih, M.H.I.  
NIP. 19750101 199803 1 002

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 1 Mei 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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : MUHAMAD WILDAN SAIFULLOH  
NIM : 9313 118 15  
Judul : PENGARUH PENGALAMAN TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA SARUNG BHS (Studi  
Pada Santri Pondok Pesantren Al-Ishlah Bandar Kidul Kota Kediri  
tahun 2021)

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada 19 April 2022. Kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya. Demikian agar maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

**Pembimbing I,**



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

**Pembimbing II,**



**Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, S. Pd. I, M. Pd**  
NIDN. 2007048203

NOTA DINAS

Kediri, 1 Mei 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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : MUHAMAD WILDAN SAIFULLOH  
NIM : 9313 118 15  
Judul : PENGARUH PENGALAMAN TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA SARUNG BHS (Studi  
Pada Santri Pondok Pesantren Al-Ishlah Bandar Kidul Kota Kediri  
tahun 2021)

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,



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

Pembimbing II,



Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, S. Pd. I., M. Pd  
NIDN. 2007048203

## HALAMAN MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارُغَبٌ ﴿٨﴾

Artinya: sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(QS: Al-Insyirah 6-8)

## 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.

## ABSTRAK

MUHAMAD WILDAN SAIFULLOH, 2022. PENGARUH PENGALAMAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA SARUNG BHS (Studi Pada Santri Pondok Pesantren Al-Ishlah Bandar Kidul Kota Kediri tahun 2021), Dosen Pembimbing Sri Anugrah Natalina, SE, MM dan Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, S. Pd. I., M. Pd, Ekonomi Syariah, FEBI, IAIN Kediri.

Kata Kunci : Pengalaman, Loyalitas Konsumen

Pengalaman adalah proses yang menguntungkan untuk mengidentifikasi dan memuaskan kebutuhan dan aspirasi pelanggan, melibatkan pelanggan melalui komunikasi dua arah yang menghidupkan kepribadian merek dan menambah nilai bagi konsumen sasaran. Loyalitas konsumen merupakan komitmen untuk membeli kembali suatu barang atau jasa secara konsisten di masa yang akan datang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman, loyalitas dan pengaruh pengalaman terhadap loyalitas konsumen pengguna sarung tangan BHS.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen pengguna BHS Santri di Pondok Pesantren Al-Ishlah Bandar Kidul Kota Kediri tahun 2021 yang berjumlah 147 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah 108 santri Pondok Pesantren Al-Ishlah. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, analisis data menggunakan metode regresi linier sederhana dan analisis korelasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kategorisasi variabel pengalaman adalah 26,77. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengalaman konsumen menggunakan sarung tangan BHS di Pondok Pesantren Al-Ishlah Bandar Kidul Kota Kediri tahun 2021 cukup pengalaman. Kategorisasi variabel nilai loyalitas konsumen 26,98. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa loyalitas konsumen yang menggunakan sarung tangan BHS di Pondok Pesantren Al-Ishlah Bandar Kidul Kota Kediri pada tahun 2021 cukup loyal. Dengan asumsi  $H_0$  ditolak atau terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengalaman Konsumen dan Loyalitas Konsumen pada konsumen yang menggunakan sarung tangan pada BHS Santri Pondok Pesantren Al-Ishlah Bandar Kidul Kota Kediri. Hasil uji regresi diperoleh nilai  $F_{hitung} = 50,767$  ( $50,767 > 3,95$ ) dan nilai signifikansi 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ). Angka R adalah 0,594 dan koefisien determinasi adalah 0,353. Nilai koefisien determinasi mengacu pada asumsi bahwa Pengalaman Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen memberikan kontribusi pengaruh sebesar 35,3%, sedangkan 64,7% dipengaruhi oleh variabel lain yaitu ikatan emosi (*Emotional Bonding*), kepuasan (*Satisfaction*), kemudahan (*Choice Reduction and Habit*), dan kepercayaan (*Trust*).



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirabbil'alamin, kami panjatkan puji syukur atas kehadiran 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 Sri Anugrah Natalina, SE, MM dan Ulin Ni'mah Rodliya Ulfah, S. Pd. I., M. Pd. 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, 1 Mei 2022

MUHAMAD WILDAN SAIFULLOH

## 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
LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I :</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Telaah Pustaka .....	10
F. Hipotesis Penelitian.....	15
<b>BAB II:</b>	<b>KAJIAN TEORITIK</b>
A. Loyalitas .....	16
B. Pengalaman .....	22
<b>BAB III:</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>
A. Rancangan Penelitian .....	28
B. Definisi Operasional Variabel .....	29
C. Lokasi Penelitian .....	31
D. Populasi dan Sampel .....	29
E. Sumber Data Penelitian .....	33
F. Metode Pengumpulan Data .....	34

	G. Instrumen Penelitian.....	35
	H. Analisis Data .....	36
BAB IV:	PAPARAN DAN TEMUAN PENELITIAN	
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	44
	B. Deskripsi Data .....	45
	C. Uji Hipotesis.....	56
BAB V:	PEMBAHASAN	
	A. Pengalaman Konsumen .....	60
	B. Loyalitas Konsumen.....	65
	C. Pengaruh Pengalaman Terhadap Loyalitas Konsumen .....	69
BAB VI:	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	73
	B. Saran.....	74
	DAFTAR PUSTAKA.....	

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Dokumentasi

Lampiran 4 Daftar Konsultasi

Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup