

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO KUE DAPUR
YUMA KECAMATAN SIMPANG EMPAT
KABUPATEN TANAH BUMBU**

SKRIPSI

**OLEH
MUHAMMAD HAPIZ ANSHORI**



**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Program Studi Ekonomi Syariah
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO KUE DAPUR
YUMA KECAMATAN SIMPANG EMPAT
KABUPATEN TANAH BUMBU**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

**MUHAMMAD HAPIZ ANSHORI
170101050663**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1444**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Hapiz Anshori
NIM : 170101050663
Tempat/Tgl.Lahir : Pagatan, 22 Januari 1999
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum

Banjarmasin, 13 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Hapiz Anshori

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Kue Dapur Yuma Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu

Ditulis oleh : Muhammad Hapiz Anshori

NIM : 170101050663

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

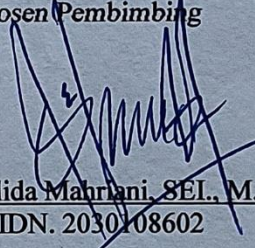
Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan tanggal lahir : Pagatan, 22 Januari 1999

Alamat : Jalan Pesantren No. 057 RT.09 Kel. Kampung Baru Kec. Simpang Empat Kab. Tanah Bumbu

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 17 Januari 2023
Dosen Pembimbing


Elida Mahriani, SEI., M.M
NIDN. 2030108602

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



PENGESAHAN


Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Kue Dapur Yuma Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu", ditulis oleh Muhammad Hapiz Anshori, telah diujikan dalam sidang tim penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 04 April 2023

Dinyatakan LULUS dengan Predikat: A (85,6)

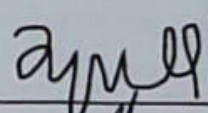
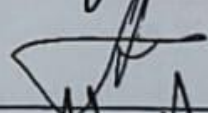

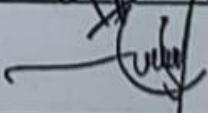
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag

NIP. 196304171991021001

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Zaki Mubarak, M.Si. (Ketua)	
2. Hariyanto, S.E., M.M. (Anggota)	
3. Elida Mahriani, S.E.I., M.M. (Anggota)	
4. M. Qamaruddin, M.E. (Anggota)	

ABSTRAK

Muhammad Hapiz Anshori, 2023. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Kue Dapur Yuma Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu*. Skripsi. Program Studi Ekonomi Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Elida Mahriani, SEI., MM.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Loyalitas

Persaingan di dunia perdagangan semakin dinamis. Dan hal itu mendorong banyaknya bermunculan UMKM, baik itu bergerak di bidang makanan, minuman, barang ataupun jasa. Selera konsumen yang terus berubah. Terlebih dalam bidang makanan, sekarang yang juga cukup banyak usaha dalam bidang ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara simultan dan parsial pada kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Kue Dapur Yuma Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian langsung ke lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh langsung dari konsumen Toko Kue Dapur Yuma sebagai subjek penelitian dengan menyebarkan kuesioner. Metode pengambilan sample adalah *nonprobability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, peneliti mengambil minimal 68 orang sebagai responden.

Adapun teknis analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan bantuan *SPSS 26 for windows*. Hasil penelitian yaitu; pertama, secara simultan kedua variabel independen yaitu kualitas produk (X1) dan harga (X2) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Kue Dapur Yuma. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar $(0,000 < 0,05)$. Kedua, secara parsial kedua variabel ini juga berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan. Dengan variabel independen kualitas produk (X1) dengan nilai signifikansi sebesar $(0,000 < 0,05)$ dan variabel harga (X2) dengan nilai signifikansi sebesar $(0,018 < 0,05)$.

MOTTO

“Allah SWT. Tidak akan membebani seorang melainkan sesuai dengan
kesanggupannya”

(Q.S. Al Baqarah/2:286)

“Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya
sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S. Al Insyirah/94:5-6)

“Keberhasilan itu bukanlah selalu milik orang pintar, namun keberhasilan itu
adalah milik orang yang senantiasa berusaha

“BJ Habibie”

PERSEMBAHAN

Teriring syukur kehadiran Allah SWT. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini kepada:

Kepada ibunda dan ayah saya tercinta yaitu Maimunah dan Tame

Terima kasih selalu mendoakan saya, menafkahi saya dan selalu bertanya kapan selesai kuliah senga menjadi motivasi saya agar selesai di waktu yang tepat.

Serta kepada adik saya yaitu Nur Aflah

Terima kasih atas segala dukungan dan selalu menghibur saya tentang perkuliahan dan sisi kehidupan lainnya.

Teruntuk semua dosen

Saya mengucapkan terima kasih sudah memberikan bimbingan serta ilmu-ilmu yang sangat bermanfaat dalam hidup ini yang tidak akan pernah terbalaskan khususnya Ibu Dosen Pembimbing saya Elida Mahriani, SEI., MM yang telah banyak membimbing saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

Teruntuk teman-teman

Terima kasih kepada teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang telah berkontribusi dalam skripsi ini

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	sa'	s	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge

ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	we
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudus</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jāmīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	fathah	ditulis	a
----	--------	---------	---

◌ِ	kasrah	ditulis	i
◌ُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yantiq

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>ṣalla</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u</i> <i>ṣudur</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna zi al-autad</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>as-subhu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penelitian Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penelitiannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, peneliti merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Kue Dapur Yuma Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Peneliti menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin
2. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Rohana Faridah, SE., MM., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
4. Elida Mahriani, SEI., MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada peneliti selama menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi peneliti.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata peneliti mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 13 Maret 2023
Peneliti,

Muhammad Hapiz Anshori

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Signifikasi Penelitian.....	10
E. Definisi Operasional.....	11
F. Kerangka Pemikiran	13
G. Hipotesis Penelitian	14
H. Penelitian Terdahulu.....	15
I. Sistematika Penelitian	19
BAB II LOYALITAS PELANGGAN KUALITAS PRODUK DAN HARGA.....	21
A. Loyalitas Pelanggan.....	21
B. Kualitas Produk	26
C. Harga	33
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian	37
C. Subjek dan Objek Penelitian	38
D. Populasi Penelitan	39
E. Data dan Sumber data.....	40
F. Metode Pengumpulan Data	41

G.	Desain Pengukuran dan Instrumen Kuesioner	43
H.	Teknik Analitis Data.....	45
I.	Tahapan Penelitian	51
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA		53
A.	Penyajian Data	53
B.	Analisis Data	91
BAB V PENUTUP.....		100
A.	Simpulan	100
B.	Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Macam-macam Kue di Dapur Yuma	8
Tabel 3.1 Instrumen Pengukuran	43
Tabel 3.2 Indikator Kuesioner.....	44
Tabel 4.1 Hasil Uji Validasi Instrumen Data	82
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliable Instrumen Data	83
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov	84
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikoleniaritas	84
Tabel 4.5 Hasil Uji Autokorelasi	85
Tabel 4.6 Koefisien Regresi Linear Berganda	87
Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	88
Tabel 4.8 Hasil Uji Signifikansi (Uji T)	89
Tabel 4.9 Hasil Uji Signifikansi (Uji F).....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 4.1 Jawaban Responden Mengenai Usia.....	54
Gambar 4.2 Jawaban Responden Mengenai Jenis Kelamin.....	55
Gambar 4.3 Jawaban Responden Mengenai Pekerjaan.....	55
Gambar 4.4 Jawaban Responden Mengenai Penghasilan Perbulan.....	56
Gambar 4.5 Jawaban Responden Mengenai Saya tidak akan membeli lagi kue di dapur yuma karena rasanya tidak sesuai dengan harapan saya.....	57
Gambar 4.6 Jawaban Responden Mengenai Desain kue di dapur yuma tidak menarik.....	58
Gambar 4.7 Jawaban Responden Mengenai kandungan kue di dapur yuma menggunakan pemanis buatan	59
Gambar 4.8 Jawaban Responden Mengenai ukuran kue di dapur yuma yang disajikan tidak sesuai dengan harga yang di tetapkan	60
Gambar 4.9 Jawaban Responden Mengenai kue di dapur yuma dapat bertahan hingga lebih dari 6 jam	61
Gambar 4.10 Jawaban Responden Mengenai kue di dapur yuma hanya bertahan kurang dari 6 jam.....	62
Gambar 4.11 Jawaban Responden Mengenai kue dapur yuma tahan terhadap goncangan dan tidak mudah hancur	63
Gambar 4.12 Jawaban Responden Mengenai kue di dapur yuma mudah hancur.....	64
Gambar 4.13 Jawaban Responden Mengenai kue yang disajikan oleh dapur yuma biasa saja.....	64
Gambar 4.14 Jawaban Responden Mengenai kue yang disajikan oleh dapur yuma sama seperti di toko kue pada umumnya.....	65
Gambar 4.15 Jawaban Responden Mengenai harga kue di dapur yuma sesuai dengan harga di toko kue lainnya.....	66
Gambar 4.16 Jawaban Responden Mengenai harga kue yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penjual dan pembeli kue	67
Gambar 4.17 Jawaban Responden Mengenai harga kue di dapur yuma ditetapkan berdasarkan penjual (sepihak)	68
Gambar 4.18 Jawaban Responden Mengenai harga yang ditetapkan dapur yuma sesuai dengan porsi yang disajikan.....	69
Gambar 4.19 Jawaban Responden Mengenai harga kue yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara saya dan pembeli kue sesuai dengan kualitas kue	70
Gambar 4.20 Jawaban Responden Mengenai harga yang ditetapkan di dapur yuma lebih ekonomis daripada toko kue lainnya	71
Gambar 4.21 Jawaban Responden Mengenai harga yang ditetapkan di dapur yuma	

sama dengan harga di toko kue lainnya.....	72
Gambar 4.22 Jawaban Responden Mengenai harga kue di dapur yuma sangat sesuai dengan manfaat yang dirasakan.....	73
Gambar 4.23 Jawaban Responden Mengenai harga yang telah disepakati antara penjual dan pembeli kue saling menguntungkan kedua belah pihak .	74
Gambar 4.24 Jawaban Responden Mengenai anda akan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli kue di dapur yuma.....	75
Gambar 4.25 Jawaban Responden Mengenai anda akan membelikue kembali di dapur yuma	76
Gambar 4.26 Jawaban Responden Mengenai ada potongan harga/bonus terhadap pembeli di dapur yuma	77
Gambar 4.27 Jawaban Responden Mengenai anda akan mendapatkan tambahan kue ketika membeli kue dalam jumlah besar	78
Gambar 4.28 Jawaban Responden Mengenai anda pernah mengeluh dengan cara pelayanan di toko kue dapur yuma.....	79
Gambar 4.29 Jawaban Responden Mengenai anda tidak pernah mengeluh dengan cara pelayanan di toko kue dapur yuma	80
Gambar 4.30 Jawaban Responden Mengenai anda merasa pelayanan di toko kue dapur yuma sesuai dengan yang anda harapkan.....	81