

**LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP PEMBELIAN
ROTI ARSILA BAKERY BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
SINTA MUTIARA**



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2016 M/1437 H

**LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP PEMBELIAN
ROTI ARSILA BAKERY BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Mencapai Gelar Sarjana Dalam
Ilmu Ekonomi Islam

Oleh

Sinta Mutiara
NIM: 1201150139

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2016 M/1437 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda yangan di bawah ini:

Nama : Sinta Mutiara
Nim : 1201150139
Tempat/Tgl. Lahir : Anjir Mambulau Barat, 29 Desember 1993
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebernarnya 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 dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gpsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin,

Yang membuat pernyataan,


Sinta Mutiara

PERSETUJUAN

Skripsi yang Berjudul : **Loyalitas Pelanggan Terhadap Pembelian Roti
Arsila Bakery Banjarmasin.**

Ditulis Oleh : Sinta Mutiara

N I M : 1201150139

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Jurusan : Ekonomi Syariah

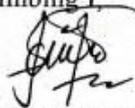
Tahun Akademik : 2015/2016

Tempat dan Tanggal Lahir : Anjir Mambulau Barat, 29 Desember 1993

Alamat : Anjir Mambulau Barat KM 1,5.

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

Pembimbing I,



Dra. Hj. Fitriana Syarqawie, MHI
NIP. 196711191994032001

Banjarmasin,

Pembimbing II



H. Fuad Luthfi S. Ag., SH. MH
NIP. 197008201996031003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Antasari Banjarmasin



H. Faris Fahlidi Asnawi, Lc. M.Si
9041020050110

PENGESAHAN

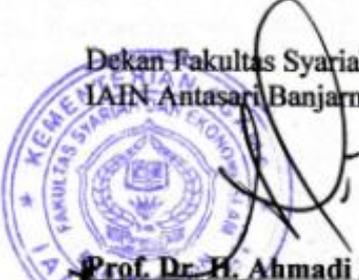
Skripsi yang berjudul "Loyalitas Pelanggan Terhadap Pembelian Roti Ursila Bakery Banjarmasin", ditulis oleh Sinta Mutiara, telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 14 Juli 2016

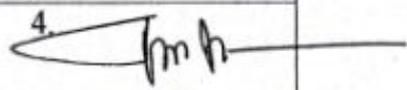
Dinyatakan LULUS dengan Predikat: B+ (Baik Sekali)

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin,



Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, M.H
NIP. 195804061987031001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Drs. Nor Ipansyah, M. Ag (Ketua)	1. 
2. Dra. Hj. Fitriana Syarqawie, MHI (Anggota)	2. 
3. H. Fuad Lutphi, S. Ag., MH (Anggota)	3. 
4. Dra. Hj. Amelia Rahmaniah, MH (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Sinta Mutiara. 2016. *Loyalitas pelanggan terhadap pembelian roti Arsila Bakery Banjarmasin*. Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Dra. Hj. Fitriana Syarqawie, MHI., (II) H. Fuad Luthfi, S.Ag.,MH

Kata Kunci : Loyalitas Pelanggan.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya perusahaan roti yang bermunculan di Banjarmasin, tentu dengan adanya pilihan yang beragam sekarang, konsumen atau pelanggan semakin mempunyai banyak kesempatan untuk memilih roti mana yang mereka sukai. Tetapi seperti yang saya lihat, Arsila Bakery tetap bertahan dan mempertahankan loyalitas pelanggannya di tengah banyaknya persaingan yang ada. Karena hal ini, penulis tertarik untuk meneliti apa saja yang membuat pelanggan tetap loyal terhadap pembelian roti Arsila Bakery.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana loyalitas pelanggan terhadap pembelian roti Arsila Bakery, dan faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap pembelian roti Arsila Bakery Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat diskriptif, dengan mengambil lokasi penelitian pada CV Arsila Bakery, Jl. Simpang pulau laut taman sari no 2, Banjarmasin. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara kemudian penulis analisis secara kualitatif.

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa loyalitas pelanggan terhadap pembelian roti Arsila Bakery sangat beragam, baik itu pelanggan menyukai rasa yang enak, harganya yang murah dan pelayanan serta tempatnya yang memuaskan membuat pelanggan senantiasa loyal terhadap pembelian roti Arsila Bakery Banjarmasin. Ada beberapa faktor yang membuat pelanggan loyal terhadap pembelian roti Arsila Bakery, yaitu dari segi rasa, pelayanan, dan harga. Beberapa faktor itulah yang membuat rata-rata pelanggan loyal terhadap pembelian, disamping itu faktor lain yang juga menjadi sasaran pelanggan adalah, tempat yang nyaman, parkir yang luas dengan pelayanan yang bagus dan tentunya Gratis. Hal itu membuat palanggan senantiasa nyaman dan aman dalam melakukan pembelian terhadap Arsila Bakery Banjarmasin.

MOTTO

Jangan pernah menyerah dengan keadaan, karena keadaan yang akan membuatmu jauh lebih kuat dari dirimu sebelumnya.

Percayalah, perjuangan tidak akan pernah mendustakan hasil.

KATA PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah, dipanjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat-Nya, laporan hasil penelitian skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana adanya. Sholawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW atas syariat yang dibawanya telah memberikan pencerahan dalam kehidupan muslim.

Karya ini kupersembahkan untuk kedua Orang Tua (Abah Marhadi dan Mama Siti Sakdiah), serta Adik ku (Ruspa Ali zaini), yang tercinta dan tersayang.

Karya ini ku persembahkan sebagai tanda bukti cinta ku atas semua jasa dan pengorbanan yang telah kalian berikan, baik itu secara moril dan materi.

Doa'mu pelampang jalan ku untuk menuju ridho-Nya.

Terimakasih buat orang yang selalu setia memberikan semangat dan perhatian lebih selama aku berjuang menyelesaikan karya ini. Dan ucapan terimakasih kepada para sahabat-sahabat yang selalu mendengarkan keluh kesah ku selama kuliah dan selama menyelesaikan karya tulis ini, (Kece Badai) yang selalu memberikan semangat dan belajar bersama, terimakasih sahabat ku.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U /1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	S a'	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	H{a	H{	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Z a	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	S{ad	S{	es (dengan titik di bawah)
ض	D{ad	D{	de (dengan titik di bawah)
ط	T{a	T{	te (dengan titik di bawah)
ظ	Z{a	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

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدین	Ditulis	<i>Muta’aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

3. Ta'marbutah

a. Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Kara>mah al auliya> ‘</i>
---------------	---------	---

b. Apabila ta' marbutah hidup dengan harakat, fatha, kasrah, dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zaka>tul-fit}ri</i>
------------	---------	----------------------------------

c. Vokal Pendek

ـَ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـِ	Fath{ah	Ditulis	<i>A</i>
ـُ	D{amah	Ditulis	<i>U</i>

d. Vokal Panjang

1	Fath}ah + alif جاهلية	Ditulis	a>-ja>hiliyyah
2	Fath}ah + ya'mati يسعى	Ditulis	a>- yas 'a>

3	Kasrah + ya' mati كريم	Ditulis	i> - <i>kari>m</i>
4	D{amah + wawu mati فروض	Ditulis	u> - <i>furu>d{</i>

e. Vokal Rangkap

1	Fath}ah + ya' mati بينكم	Ditulis	ai – <i>Bainakum</i>
2	Fath}ah + wawu mati قول	Ditulis	au – <i>Qaulun</i>

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

أأنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أأعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لأئن شكرتم	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

g. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiya>s</i>

b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Sama></i>
الشمس	Ditulis	<i>Asy-Syams</i>

h. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Z/awi> al-furu>d</i> atau <i>Z/awil furu>d</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله ربّ العالمين. والصّلاة والسّلام علناشرف الأنبياء والمرسلين
سيّدناومولانا محمد وعلى اله وصحبه اجمعين.

Segala puji dan syukur selalu kita ucapkan kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan taufik, hidayah dan ‘inayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Loyalitas Pelanggan Terhadap Pembelian Roti Arsila Bakery Banjarmasin” dengan lancar.

Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta pengikut beliau hingga akhir zaman, karena melalui perantara Beliaulah umat manusia dibimbing dari zaman kebodohan menuju zaman ilmu pengetahuan.

Penyelesaian skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Maka melalui kata pengantar ini, penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor IAIN Antasari Banjarmasin, Bapak Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A. yang telah memimpin IAIN Antasari dan mengayomi seluruh mahasiswa IAIN Antasari.
2. Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, Bapak prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, M.H yang telah menerima dan menyetujui judul skripsi ini.

3. Ketua Jurusan H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si yang berkenan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Hj. Fitriana Syarqawie, MHI sebagai pembimbing I dan bapak H.fuad Luthfi, Sag. MHI sebagai pembimbing II yang telah memberi motivasi, arahan, bimbingan, petunjuk dan koreksi terhadap penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen beserta staf dan karyawan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pelajaran dan pelayanan yang baik selama penulis berstudi di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang kami banggakan ini.
6. Semua informan maupun lembaga yang telah memberikan waktu dan data yang diperlukan dalam penelitian ini.
7. Kepala Perpustakaan Pusat IAIN Antasari dan Kepala Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam beserta seluruh stafnya yang telah membantu penulis dalam peminjaman buku-buku yang penulis perlukan dalam penulisan skripsi ini.
8. Orang tua penulis, Ayah (Marhadi) dan ibu tercinta (Siti Sakdiah), keluarga besar, seluruh rekan dan sahabat saya, terima kasih selalu ada untuk saya, serta semua pihak yang namanya tidak bisa disebutkan yang telah berpartisipasi memberikan dukungan, bantuan, dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Selanjutnya, penulis hanya dapat berdoa semoga semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini diberikan

oleh Allah SWT. ganjaran pahala berlipat ganda baik didunia maupun diakhirat kelak Aamiin Ya Rabbal 'alamin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari yang sempurna, namun penulis berharap semoga apa yang telah tertuang dalam karya ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya dan menambah ilmu pengetahuan.

Hanya ini yang dapat penulis sampaikan, mohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan yang telah penulis lakukan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Semoga Allah SWT. Selalu memberikan limpahan rahmat-Nya untuk kita semua Aamiin Ya Rabbal 'alamin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarokatuh.

Banjarmasin, Juni 2016

Penulis

Sinta Mutiara

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB INDONESIA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Signifikasi Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional.....	6
F. Kajian Pustaka.....	7
G. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LOYALITAS PELANGGAN.....	10
A. LoyalitasPelanggan.....	10

	B. Strategi Pemasaran.....	18
	C. Keputusan Pembelian.....	26
BAB III	METODE PENELITIAN.....	35
	A. Jenis, Sifat, dan Lokasi Penelitian.....	35
	B. Subjek dan Objek Penelitian.....	35
	C. Data dan Sumber Data.....	35
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
	E. Analisis Data.....	36
	F. Tahapan Penelitian.....	37
BAB IV	PENYAJIAN DAN LAPORAN PENELITIAN.....	39
	A. Penyajian Data.....	39
	B. Rekapitulasi dalam Bentuk Matriks.....	65
	C. Analisis Data.....	70
BAB V	PENUTUP.....	74
	A. Simpulan.....	77
	B. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP