

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN  
(STUDI PADA RUMAH MAKAN “PIZZA PODANG’S BANJARMASIN”)**

**SKRIPSI**

**OLEH  
ADI NUGRAHA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2019 M/1441 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN  
(STUDI PADA RUMAH MAKAN “PIZZA PODANG’S BANJARMASIN”)**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**Adi Nugraha**

**1501150122**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
BANJARMASIN  
2019 M/1441 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adi Nugraha  
NIM : 1501150122  
Tempat/Tgl. Lahir : Jenamas / 25 Mei 1997  
Jurusan : Ekonomi Islam  
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, September 2019

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

  
Adi Nugraha

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas  
Konsumen (Studi pada rumah makan “Pizza  
Podang’s Banjarmasin”)

Ditulis oleh : Adi Nugraha  
N I M : 1501150122  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Program Studi : Ekonomi Islam  
Tahun Akademik : 2019/2020  
Tempat dan tanggal lahir : Jenamas, 25 Mei 1997  
Alamat : Jl. Jahri Saleh Gg Kaca Piring RT.19 NO.16

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

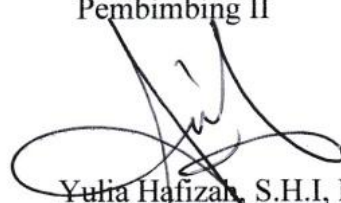
Banjarmasin, September 2019

Pembimbing I



Dra. Naimah, M.H  
NIP. 1967052119944032002

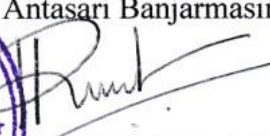
Pembimbing II



Yulia Hafizah, S.H.I, M.E.I  
NIP.197907242005012015

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



  
Rohana Faridah, S.E., M.M.  
NIP. 19780427 2009001 2 010

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen”, ditulis oleh Adi Nugraha, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 23 Desember 2019





Dinyatakan : **LULUS** dengan predikat: B+ (78,1)

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI  
NIP 19600609 198803 1 003

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, M.H. (Ketua)	1 
2. Yulia Hafizah, S.H.I, M.E.I. (Anggota)	2 
3. Rohana Faridah, S.E., M.M. (Anggota)	3 
4. Annisa Sayyid, MSI. (Anggota)	4 

## ABSTRAK

**Adi Nugraha.** 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen*, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (I) Dra. Naimah, M.H, Pembimbing (II) Yulia Hafizah, S.H.I, M.E.I.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Loyalitas Konsumen.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan perkembangan zaman sekarang sedang ramai diperbincangkan sebuah makanan yang berasal dari luar negeri yaitu pizza. Seperti halnya Pizza Podang's tidak pernah kehilangan pembeli maupun pelanggan, banyaknya loyalitas yang ada, terbukti Pizza Podang's mampu memperbanyak cabang, ada yang di Banjarmasin dan di luar kota Banjarmasin. Sebenarnya apa yang membuat pelanggan setia membeli produk Pizza Podang's?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di rumah makan "Pizza Podang's Banjarmasin tahun 2019. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dan data yang digunakan adalah melalui lembar kuesioner untuk pengumpulan data dari responden. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 83 orang yang diperoleh dari jumlah populasi dengan menggunakan rumus *slovin*. Variabel yang digunakan adalah variabel kualitas pelayanan sebagai variabel X dan loyalitas konsumen sebagai variabel Y. Model analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan metode *SPSS 22 for windows*.

Hasil menunjukkan berdasarkan uji koefisien determinasi bahwa variabel kualitas pelayanan sebesar 0,694 terhadap loyalitas konsumen berarti tingkat signifikansi pengaruh dikategorikan memiliki pengaruh yang kuat, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen telah sesuai dengan perspektif Islam.

## MOTTO

*"Khoirunnas Anfa` uhum Linnas"*

Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat terhadap manusia lainnya.

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillahrabbi'lamin, Puji syukur selalu tercurah kepada Sang Penguasa Alam, Allah SWT. Limpahan karunia dan nikmat-Mu yang tiada habisnya, atas setiap cinta dan kasih sayang-Mu kepada hamba-hamba-Mu, atas setiap hembusan nafas dan kekuatan serta kemudahan yang Engkau berikan dalam menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa dipanjatkan kepada kekasih-Mu, Rasulullah Saw.

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk Ayah dan Ibu tercinta, Ma'ad (Alm) dan Zaitun sebagai tanda bakti, cinta, kasih sayang, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga atas nasehat, do'a dan arahan untukku dalam menjalani kehidupan. Tak lupa kakak dan adikku, Ridha Azwar dan Baroya Azwida yang selalu memberi semangat dan do'a yang terbaik untukku.

Terimakasih kepada seluruh dosen yang telah banyak memberikan ilmu dan pengalaman berharga. Terimakasih juga untuk Rina Safitri serta teman-teman seperjuanganku ESY C 2015, teman-teman yang selalu membantu dalam pembuatan skripsi ini, memberi motivasi untuk selalu maju. Bersama kalian hidupku menjadi lebih berwarna lagi, saya ucapkan untuk kalian, terus berjuang dan semangat.



## 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	s\`a'	s\`	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h}a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ذ	z\`al	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

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudu&gt;s</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

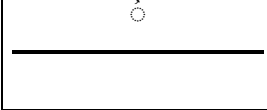
جامعة	ditulis	<i>ja&gt;mi'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>maktabah</i>

(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-jami&gt;lah</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	yant}iqu

#### V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a&gt;</i> <i>ka&gt;milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a&gt;</i> <i>s}alla&gt;</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i&gt;</i> <i>syadi&gt;d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u&gt;</i> <i>s}udu&gt;r</i>

#### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z\i al-auta&gt;d</i>

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

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

**VIII. Kata sandang alif+lam**

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'a&gt;n</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kita&gt;b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	ditulis	<i>as}~s}ubh}u</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sa&gt;hirah</i>

**IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wa&gt;lidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iz\ a 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, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada rumah makan “Pizza Podang’s Banjarmasin)””, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis 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 hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Rohana Faridah, S.E, MM, dan Rimayanti, S.E, MM., selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Dra. Naimah, M.H, dan Yulia Hafizah, S.H.I, M.E.I selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Yulia Hafizah, S.H.I, M.E.I selaku Penasehat Akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

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

Banjarmasin, September 2019  
Penulis,

Adi Nugraha

## DAFTAR ISI

	<b>Hal.</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Signifikansi Penelitian.....	9
E. Kerangka Pemikiran .....	10
F. Hipotesis Penelitian.....	11
G. Definisi Operasional.....	12
H. Kajian Pustaka.....	13
I. Sistematika Penulisan.....	15
 <b>BAB II KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS KONSUMEN</b>	
A. Pengertian Kualitas.....	17
B. Pengertian Pelayanan.....	18

C. Pelayanan dalam Ekonomi Islam .....	21
D. Kualitas Pelayanan .....	23
E. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam .....	27
F. Pengertian Loyalitas .....	31
G. Pengertian Konsumen.....	31
H. Karakteristik Konsumen .....	32
I. Loyalitas Kounsumen.....	33
J. Tahapan Pembentukan Loyalitas .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian .....	39
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	39
D. Definisi Operasional Variabel.....	40
E. Data dan Sumber Data.....	44
F. Teknik Pengumpulan Data.....	45
G. Desain Pengukuran dan Instrumen Kuesioner .....	45
H. Uji Instrumen Penelitian .....	47
I. Teknik Analisis Data .....	49
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN</b>	
A. Penyajian Data .....	52
B. Analisis Data dan Hasil Penelitian .....	70
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	78
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Keimpulan .....	82
B. Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I	Variabel, Sub Variabel, Indikator, Sub Indikator .....	42
Tabel II	Instrumen Pengukuran .....	46
Tabel III	Indikator Kuesioner .....	46
Tabel IV	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	54
Tabel V	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel VI	Tanggapan Responden Ketepatan dalam Membuat Pesanan Konsumen .	55
Tabel VII	Tanggapan Responden Ketepatan dalam Memberikan Informasi.....	56
Tabel VIII	Tanggapan Responden Kepuasan Konsumen terhadap Makanan.....	56
Tabel IX	Tanggapan Responden Kecepatan Menangani Kebutuhan Konsumen...	57
Tabel X	Tanggapan Responden Kesigapan Merespon Keluhan Konsumen .....	58
Tabel XI	Tanggapan Responden Keramahan Karyawan terhadap Konsumen.....	58
Tabel XII	Tanggapan Responden Kepercayaan dan Kejujuran Karyawan.....	59
Tabel XIII	Tanggapan Responden Keamanan yang Dirasakan ketika berada Dirumah Makan .....	60
Tabel XIV	Tanggapan Responden Karyawan yang Telihat Bersungguh-Sungguh (Etos Kerja) dalam Melakukan Pelayanan terhadap Konsumen.....	60
Tabel XV	Tanggapan Responden Ke-Amanahan Karyawan Rumah Makan kepada Konsumen .....	61
Tabel XVI	Tanggapan Responden Kemampuan Karyawan Berkomunikasi dengan Konsumen .....	62
Tabel XVII	Tanggapan Responden Kenyamanan Pelayanan terhadap Konsumen ..	62
Tabel XVIII	Tanggapan Responden Kemenarikan Bangunan Rumah Makan.....	63
Tabel XIX	Tanggapan Responden Kerapihan Pakaian Karyawan.....	63
Tabel XX	Tanggapan Responden Kebersihan dan Kenyamanan Rumah Makan....	64
Tabel XXI	Tanggapan Responden Merekomendasikan kepada Orang Lain.....	65
Tabel XXII	Tanggapan Responden Memberitahukan Keunggulan .....	65
Tabel XXIII	Tanggapan Responden Tetap menjadi Pelanggan.....	66
Tabel XXIV	Tanggapan Responden Sering Berkunjung.....	67
Tabel XXV	Tanggapan Responden Potongan Harga terhadap Makanan.....	67
Tabel XXVI	Tanggapan Responden Keakuratan Perhitungan Transaksi oleh Kasir pada saat Membayar .....	68
Tabel XXVII	Tanggapan Responden Menginformasikan Masalah Pelayanan pada Rumah Makan .....	69
Tabel XXVIII	Tanggapan Responden Menginformasikan Masalah Fasilitas pada Rumah Makan .....	69
Tabel XXIX	Uji Validitas Variabel X dan Y .....	71
Tabel XXX	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	72
Tabel XXXI	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen.....	72
Tabel XXXII	Nilai Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov Untuk Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Konsumen .....	73
Tabel XXXIII	Hasil Regresi Linier Sederhana .....	75
Tabel XXXIV	Hasil Uji T .....	76
Tabel XXXV	Hasil Koefisien Determinasi.....	78