

**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN DI RUMAH MAKAN AMALIA
KOMPLEK BUMI MAS KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI



OLEH:

SELLY WAHYULIANA

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
BANJARMASIN
2020 M/1442 H**

**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN DI RUMAH MAKAN AMALIA
KOMPLEK BUMI MAS KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

Oleh:

Selly Wahyuliana

1601150200

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M/1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Selly Wahyuliana
NIM : 1601150200
Tempat/Tgl. Lahir : Sukamandang, 20 Januari 1998
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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, 27 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Selly Wahyuliana

PERSETUJUAN


Skripsi yang berjudul : Analisis Loyalitas Pelanggan di Rumah Makan Amalia Komplek Bumi Mas Kota Banjarmasin
Ditulis oleh : Selly Wahyuliana
N I M : 1601150200
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2019/2020
Tempat dan tanggal lahir : Sukamandang, 20 Januari 1998
Alamat : Jl. Gatot Subroto IX Artha Kencana No 47 RT/RW 29/02 Kelurahan Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan 70236

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, 27 Agustus 2020


Mengetahui,

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Rohana Faridah, S.E., M.M
NIP. 197804272009012010

Pembimbing



H. Abdul Gafur, Lc., M.A.
NIP. 198103022009011014

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Analisis Loyalitas Pelanggan Di Rumah Makan Amalia Komplek Bumi Mas Kota Banjarmasin", ditulis oleh Selly Wahyuliana, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 23 November 2020

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Antasari Banjarmasin

M. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP. 19606609 198803 1 003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Mahmud Yusuf, M.SI (Ketua)	1.
2. Ansharullah, S.Ag, M.FIL.I (Anggota)	2.
3. H. Abdul Gafur, Lc, MA (Anggota)	3.
4. Difi Dahliana, S.E.I., M.E.I (Anggota)	4.

ABSTRAK

Selly Wahyuliana. 2020. *Analisis Loyalitas Pelanggan Di Rumah Makan Amalia Komplek Bumi Mas Kota Banjarmasin.* Skripsi. Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Harga, Produk, Lokasi.

Perkembangan usaha saat ini dengan seiring berjalannya waktu akan menciptakan persaingan usaha yang semakin meningkat, terutama pada usaha kuliner. Ditambah lagi dengan selera konsumen, yang selalu berubah seiring dengan perkembangan zaman. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh variabel harga, produk, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan dan untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan menentukan loyalitas pelanggan di Rumah Makan Amalia Komplek Bumi Mas Kota Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pelanggan Rumah Makan Amalia. Perhitungan pengambilan sampel menggunakan rumus *unknwon populations* dengan teknik *purposive sampling*, diperoleh jumlah sampel sebanyak 96 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara parsial variabel harga dan lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan variabel produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Secara simultan variabel harga, produk, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sementara itu variabel yang dominan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan adalah variabel harga sebesar 0,536.

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

“5. Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, 6. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan” (QS. Alam Nasyroh: 5-6).

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا. . . ﴿٢٨٦﴾

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (QS. Al-Baqarah: 286).

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil'alamin puji syukur ku panjatkan kepada Allah SWT
Karena berkat rahmat dan karunia-Nya lah skripsi ini dapat terselesaikan.
Semoga keberhasilan ini menjadi salah satu langkah awal untuk masa depanku

Dalam menggapai cita-cita

Segala perjuangan ku hingga sampai dititik ini

Aku persembahkan dengan segenap cinta dan penuh rasa syukur

Karya yang sederhana ini untuk:

Ayahanda dan ibunda tercinta

Motivator terbesar dalam hidupku

Yang tak pernah bosan mendo'akan dan menyayangiku

Anakmu ini tidak akan menjadi apa-apa, tanpa doa dan restu dari kalian

Adik tersayang

Untuk adikku tersayang Novi Wahyu Oktaviana

Yang selalu memberikan do'a dan semangat

Cinta dan kasih sayang yang tulus dan tiada ternilai besarnya

Walaupun disaat dekat kita sering berantem

Aku bangga mempunyai orang tua dan adik seperti kalian

Aku bahkan tidak bisa menjelaskan betapa bersyukurya aku

Memiliki kalian di dalam hidupku

Kasih sayang kalian tak pernah kulupakan.

Dan teruntuk teman-teman dan sahabat baikku

Yang sudah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ku

Terimakasih atas segala inspirasi, do'a, dan dukungan dari kalian

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	śa'	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħa	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	shād	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Dhād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	thā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	zhā'	ẓ	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
هـ	ha’	H	Ha
ء	Hamzah	ˆ	Apostrof
ي	ya’	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta’ marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>ja>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>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	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	Ditulis Ditulis	ā kāmilah
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis Ditulis	ā ṣallā
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis Ditulis	ī syah
4	dammah + wawu mati صدر	Ditulis Ditulis	ū ṣudūr

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	Ai Ruwaidun
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	Ditulis Ditulis	Au wa fir'auna Ži al-autād

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

أأنتم أشد خلقا	Ditulis	a'antum aṣyaddu khalqan
----------------	---------	-------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	al-Qur'ān
الكتاب	Ditulis	al-kitāb

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	aṣ-ṣubḥu
الساهرة	Ditulis	as-sāhirah

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</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, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Loyalitas Pelanggan Di Rumah Makan Amalia Komplek Bumi Mas Kota 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 hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Rohana Faridah, SE., MM., selaku ketua program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. H. Abdul Gafur, Lc., MA., selaku Dosen Penasehat Akademik sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Pemilik Rumah Makan Amalia yang telah berkenan memberikan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.
7. Ayahanda, Ibunda dan adinda tercinta yang senantiasa memberikan do'a dan semangat selama penulisan skripsi ini.

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

Banjarmasin, 27 Agustus 2020

Penulis



Selly Wahyuliana

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
KATA PERSEMBAHAN	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	vii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Operasional.....	8
F. Kerangka Pemikiran.....	10
G. Hipotesis.....	11
H. Kajian Pustaka	12
I. Sistematika Penulisan	16
BAB II LOYALITAS PELANGGAN DALAM ISLAM	19
A. Loyalitas Pelanggan	19
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	19
2. Manfaat Loyalitas Pelanggan	20
3. Tingkatan Loyalitas Pelanggan	21
4. Pengukuran Loyalitas Pelanggan	24
5. Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	26
a. Tanpa Loyalitas (<i>No Loyalty</i>)	26
b. Loyalitas Lemah (<i>Weak Loyalty</i>).....	27
c. Loyalitas Tersembunyi (<i>Latent Loyalty</i>)	27
d. Loyalitas Premium (<i>Premium Loyalty</i>)	28
6. Indikator Loyalitas Pelanggan	29

B. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Loyalitas Pelanggan.....	29
1. Harga	29
a. Pengertian Harga.....	29
b. Tujuan penetapan Harga	30
c. Strategi Penetapan Harga.....	32
d. Indikator Mengukur Harga	33
2. Produk	33
a. Pengertian Produk.....	33
b. Atribut Produk	34
c. Strategi Pengembangan Produk.....	35
d. Indikator Mengukur Produk.....	37
3. Lokasi	37
a. Pengertian Lokasi	37
b. Tujuan Pemilihan Lokasi	38
c. Indikator Mengukur Lokasi	38
C. Indikator-Indikator Loyalitas Pelanggan Dalam Perspektif Islam.....	39
1. Loyalitas Pelanggan.....	39
2. Harga	41
3. Produk.....	43
4. Lokasi	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	45
B. Lokasi Penelitian.....	45
C. Populasi dan Sampel	46
1. Populasi Penelitian	46
2. Sampel Penelitian	46
D. Data dan Sumber Data	47
1. Data.....	47
2. Sumber Data	48
E. Teknik Pengumpulan Data.....	48
F. Desain Pengukuran dan Instrumen Kuesioner	49
1. Desain Pengukuran	49
2. Instrumen Penelitian	50
G. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	51
1. Teknik Pengolahan Data.....	51
2. Analisis Data	51
a. Uji Validitas	51
b. Uji Reabilitas	53
c. Uji Asumsi Klasik.....	54
1) Uji Normalitas Data	54
2) Uji Heterokedastisitas	54
3) Uji Multikolinieritas	55
d. Analisis Regresi Linier Berganda	55
e. Uji Hipotesis	57

1) Uji Simultan (Uji F).....	57
2) Uji Parsial (Uji T)	57
3) Uji Variabel Dominan.....	57
4) Koefisien Determinasi (R^2).....	58
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	60
A. Penyajian Data	60
1. Gambaran Umum Rumah Makan Amalia	60
2. Karakteristik Responden.....	61
3. Deskripsi Variabel Penelitian	65
B. Analisis Data	78
1. Uji Validitas.....	78
2. Uji Reabilitas	80
3. Uji Asumsi Klasik	81
a. Uji Normalitas Data	81
b. Uji Heterokedastisitas	82
c. Uji Multikolinieritas	84
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	85
5. Uji Hipotesis	87
a. Uji Simulta (Uji F).....	87
b. Uji Parsial (Uji T)	88
c. Uji Variabel Dominan.....	92
d. Koefisien Determinasi (R^2).....	93
C. Pembahasan Hasil Penelitian	94
BAB V PENUTUP	104
A. Simpulan	104
B. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	110
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	10
Gambar 2.1 Tingkatan Loyalitas Konsumen	23
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas P-P Plot	81
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas (<i>Scatterplot</i>).....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	49
Tabel 3.2 Indikator Kuesioner.....	50
Tabel 4.1 Menu Makanan Rumah Makan Amalia	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Per Minggu	63
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan.....	64
Tabel 4.7 (X1.1) Harga yang Ditawarkan Murah Sesuai Dengan Kemampuan Pelanggan	65
Tabel 4.8 (X1.2) Harga yang Diberikan Oleh Rumah Makan Amalia Lebih Murah Dibandingkan Dengan Pesaingnya.....	66
Tabel 4.9 (X1.3) Harga yang Ditawarkan Oleh Rumah Makan Amalia Sesuai Dengan Kualitas Penyajian	67
Tabel 4.10 Penilaian Responden Terhadap Variabel Harga (X1).....	68
Tabel 4.11 (X2.1) Porsi Porduk yang Disediakan Rumah Makan Amalia Sesuai Dengan Harga yang Ditawarkan.....	69
Tabel 4.12 (X2.2) Makanan yang Disajikan Memiliki Rasa yang Enak dan Sesuai Dengan Harapan Pelanggan	70
Tabel 4.13 (X2.3) Penampilan Produk yang Ditawarkan Bersih dan Higienis.....	71
Tabel 4.14 Penilaian Responden Terhadap Variabel Produk (X2).....	71
Tabel 4.15 (X3.1) Lokasi Rumah Makan Amalia Dekat Dengan Pusat Keramaian	72
Tabel 4.16 (X3.2) Rumah Makan Amalia Dapat Ditemukan Dengan Mudah dan Bisa Dilihat Dari Jarak Jauh.....	73
Tabel 4.17 (X3.3) Tempat Parkir yang Disediakan Cukup Luas dan Aman ...	74
Tabel 4.18 Penilaian Responden Terhadap Variabel Lokasi (X3).....	75
Tabel 4.19 (Y.1) Saya Akan Datang Kembali untuk Membeli Makanan Di Rumah Makan Amalia.....	76
Tabel 4.20 (Y.2) Saya Akan Merekomendasikan Rumah Makan Amalia Kepada Orang Lain	77
Tabel 4.21 Penilaian Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	77
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Variabel X1 Harga	79

Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Variabel X2 Produk	79
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel X3 Lokasi	79
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Variabel Y Loyalitas Pelanggan	80
Tabel 4.26 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Data	80
Tabel 4.27 Hasil Uji <i>Kolmogorof–Smirnov</i>	82
Tabel 4.28 Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji <i>Glesjer</i>)	83
Tabel 4.29 Hasil Uji Multikolinieritas	84
Tabel 4.30 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	86
Tabel 4.31 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	88
Tabel 4.32 Hasil Uji Parsial (Uji T)	89
Tabel 4.33 Hasil Uji Variabel Dominan	92
Tabel 4.34 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	118
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Kuesioner	122
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	127
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	129
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	130
Lampiran 6 Hasil Uji Heterokedastisitas	131
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinieritas.....	132
Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	133
Lampiran 9 Hasil Uji Hipotesis	134
Lampiran 10 hasil Uji Determinasi (R^2)	135