

**PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN, FASILITAS DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SOTO BANG  
AMAT PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI BANJARMASIN**

Oleh:

**RUSIDAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
2020 M/1441 H**

**PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN, FASILITAS DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SOTO BANG  
AMAT PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**Rusidah**

**170101050834**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
2020 M/1441 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rusidah  
NIM : 170101050834  
Tempat/Tgl. Lahir : Sungkai/11 Mei 1998  
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, 22 Oktober 2020

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

  
  
Rusidah

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Sistem Pembayaran, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Warung Soto Bang Amat Banjarmasin.  
Ditulis Oleh : Rusidah  
N I M : 170101050834  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Tahun Akademik : 2017/2018  
Tempat dan tanggal lahir : Sungkai, 11 Mei 1998  
Alamat : Jl. Puteri Zaleha, RT 04 Ujung Murung Kec. Tanjung, Kab. Tablong

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

Banjarmasin, 20 Oktober 2020

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



Rohana Faridah, SE, MM  
NIP.197804272009012010

Pembimbing



Yusuf Asyahri, S.E, M.E  
NIDN : 1124029101

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Sistem Pembayaran, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Soto Bang Amat Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Banjarmasin”, ditulis oleh Rusidah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 26 November 2020



Dinyatakan **LULUS** dengan predikat : A ( 86,5)

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI  
NIP. 1960060919880310003

## TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Drs. Nispan Rahmi, M. Ag.	
2. H. Badrian, M. Ag.	
3. Lutpi Sahal, S. H.I, M.S.I	
4. Yusuf Asyahri, S.E, M.E	

## **MOTTO**

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.”

(QS.Al- Baqarah :216)

“Teruslah Berdo’a, Tetaplah Berharap, Jangan Mudah Putus Asa. Karena Semua Yang Kita Anggap Mustahil, Bagi Allah Itu Mudah”

(Rusidah)

## **PERSEMBAHAN**

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

*Kepada ibunda dan ayah saya tercinta yaitu Norhidayah dan Rudi Hartono*

*Terima kasih atas setiap doa yang terucap, kasih sayang yang tulus, dukungan, semangat, dan motivasi.*

*Serta kepada saudaraku yaitu Muhammad Musa Al-Qadhim dan Khadijah*

*Terimakasih sudah menjadi pendukung kakak dan penyemangat kakak tanpa dukungan dan semangat dari kalian mungkin keinginan kakak untuk menyelesaikan tugas penelitian ini takan terwujud.*

**Teruntuk Semua Keluargaku**

*Terimakasih sudah banyak membantu dan sudah mendukung dalam penyelesaian tugas penelitian ini takkan terwujud tanpa do'a dan bantuan kalian semua.*

**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 Bpk Dosen pembimbing saya Yusuf Asyahri, SE., ME., yang telah banyak membimbing saya dalam menyelesaikan penelitian ini,*

dan juga kepada Ibu Siti Khairunnisa, M. Si dan Ibu Haifa Lestari, M. E.K terima kasih banyak.

**Teruntuk sahabat-sahabatku**

Yang terbaik sahabat lokal G Ekonomi Syariah 2017, juga sahabat-sahabat di Asrama Puteri Tabalong, khususnya ka Santi Dilayanti S.Pd, dan sahabat yang spesial tidak bisa disebutkan namanya satu persatu terimakasih atas do'a dan dukungannya Yang sudah membantu dalam menyelesaikan penelitian 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	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-qudus</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

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'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 Sistem Pembayaran, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Soto Bang Amat Pada Masa Pandemi Covid 19 Di 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. 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 UIN Antasari Banjarmasin.
3. Rohana Faridah, SE.,MM., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

4. Yusuf Asyahri, SE., ME., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
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.
8. Sahabat dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan pelajaran, bantuan dan semangat bagi penulis.

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, Amin.

Banjarmasin, 22 Oktober 2020  
Penulis,



(Rusidah)

## DAFTAR ISI

<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>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Kerangka Pemikiran.....	11
G. Hipotesis Penelitian.....	12
H. Peneliatan Terdahulu.....	14
I. Sistematika Pembahasan .....	17
<b>BAB II    SISTEM    PEMBAYARAN,    FASILITAS,    KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN .....</b>	<b>20</b>
A. Sistem Pembayaran .....	20
B. Fasilitas .....	23
C. Kualitas Pelayanan .....	24
D. Loyalitas Pelanggan .....	31
<b>BAB III    METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian .....	37
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	37

D.	Populasi dan Sampel .....	38
E.	Data dan Sumber Data .....	40
F.	Metode Pengumpulan Data .....	41
G.	Desain Pengukuran dan Instrumen Kuesioner .....	42
H.	Teknik Analisis Data.....	44
<b>BAB IV</b>	<b>PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>53</b>
A.	Penyajian Data .....	53
B.	Analisis Data .....	83
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>89</b>
A.	Kesimpulan .....	89
B.	Saran.....	89
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1 Jumlah pengunjung Soto Bang Amat Banjarmasin (Dalam satu minggu ) .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 3.2 Indikator Kuesioner .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Data .....</b>	<b>73</b>
<b>Tabe 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data .....</b>	<b>74</b>
<b>Tabel 4.3 Nilai Uji Normalitas Kolmogsov Smirnov Untuk Sistem Pembayaran, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan.....</b>	<b>75</b>
<b>Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolenearitas .....</b>	<b>76</b>
<b>Tabel 4.5 Hasil Uji Autokorelasi.....</b>	<b>77</b>
<b>Tabel 4.6 Koefisien Regresi Linier Berganda.....</b>	<b>79</b>
<b>Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>) .....</b>	<b>80</b>
<b>Tabel 4.8 Hasil Uji Signifikan (Uji T) .....</b>	<b>81</b>
<b>Tabel 4.9 Hasil Uji Signifikan (Uji F).....</b>	<b>83</b>