

**PENGARUH PELAYANAN, TEMPAT STRATEGIS, KETERSEDIAAN  
PRODUK DAN COSTUMER RELATIONSHIP MARKETING  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN WARUNG WADAI MAMA  
EGA BANJAR INDAH PADA MASA PANDEMI COVID-19**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**AIGA NUR AMINAWARNI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2022 M/1444 H**

**PENGARUH PELAYANAN, TEMPAT STRATEGIS, KETERSEDIAAN  
PRODUK DAN COSTUMER RELATIONSHIP MARKETING  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN WARUNG WADAI MAMA  
EGA BANJAR INDAH PADA MASA PANDEMI COVID-19**

**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**Aiga Nur Aminawarni**

**1501151133**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH**

**BANJARMASIN**

**2022 M/1444 H**

#### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aiga Nur Aminawarni  
NIM : 1501151133  
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 28 Mei 1997  
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,

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Aiga Nur Aminawarni

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : "Pengaruh Pelayanan, Tempat Strategis,  
Ketersediaan Produk dan *Costumer Relationship*  
*Marketing* terhadap Loyalitas Pelanggan Warung  
Wadai Mama Ega Banjar Indah di masa Pandemi  
Covid-19".

Ditulis oleh : Aiga Nur Aminawarni  
N I M : 1501151133  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Tahun Akademik : 2022-2023  
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 28 Mei 1997  
Alamat : Jalan Mahligai Permai, Gang Mahligai Permai 4  
No 6 Rt 28 RW 02,

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, 7 Oktober 2022

Pembimbing I

Pati Matu Jahra, S.Ag., M.Si  
NIP. 197404182002122001

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



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

## PENGESAHAN

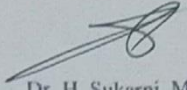
Skripsi yang berjudul Pengaruh Pelayanan, Tempat Strategis, Ketersediaan Produk Dan Costumer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Warung Wadai Mama Ega Banjar Indah Pada Masa Pandemi COVID-19, ditulis oleh Aiga Nur Aminawarni, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

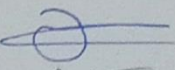
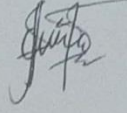
Tanggal : 31 Oktober 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (81,8)

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin

  
Dr. H. Sukarni, M. Ag  
NIP 19630417 199102 001

### Tim Penguji

| Nama                                            | Tanda Tangan                                                                           |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. H. Badrian, M.Ag.<br>(Ketua)                 | 1.  |
| 2. Dra. Fithriana Syarqawie, M.H.I<br>(Anggota) | 2.  |
| 3. Pati Matu Jahra, S.Ag., M.S.I<br>(Anggota)   | 3.  |
| 4. Faqih El Wafa, S.Hi, M.S.I<br>(Anggota)      | 4.  |

## ABSTRAK

**Aiga Nur Aminawarni.** 2022. *Pengaruh Pelayanan, Tempat Strategis, Ketersediaan Produk Dan Costumer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Warung Wadai Mama Ega Banjar Indah Pada Masa Pandemi Covid-19.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Pati Matu Jahra, S.Ag., M.S.I.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Ketersediaan Produk, *Costumer Relationship Marketing*

Penelitian ini berawal dari bagaimana warung wadai mama ega khususnya di masa pandemi tetap buka dan tidak terlalu menurun pendapatan beliau bagaimana beliau menyiasati akan tetap buka, tujuan penelitian ini adalah mengetahui pelayanan, tempat strategis, ketersediaan produk, *costumers relathioship marketing* berpengaruh secara signifikan secara simultan dan parsial terhadap loyallitas pelanggan Warung Wadai Mama Ega Banjar Indah Pada Masa Pandemi Covid-19

Jenis penelitian adalah field research (penelitian lapangan), bertujuan mengungkapkan makna yang diberikan oleh anggota masyarakat pada perilakunya dan kenyataan sekitar, dan pendekatan penelitian adalah kuantitatif, teknik pengumpulan data dengan kuesioner dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini adalah bahwa tempat strategis tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Warung Wadai Mama Ega Banjar Indah Pada Masa Pandemi Covid-19 diperoleh nilai  $T_{hitung} (-0,532) < T_{tabel} (1,668)$  dan nilai sig bernilai  $0,596 >$  standar error bernilai  $0,1$ , *costumers relathioship marketing* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Warung Wadai Mama Ega Banjar Indah Pada Masa Pandemi Covid-19 diperoleh nilai  $T_{hitung} (2,228) > T_{tabel} (1,668)$  dan nilai sig bernilai  $0,029 <$  standar error bernilai  $0,1$ , pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Warung Wadai Mama Ega Banjar Indah Pada Masa Pandemi Covid-19 diperoleh nilai  $T_{hitung} (2,458) > T_{tabel} (1,668)$  dan nilai sig bernilai  $0,017 <$  standar error bernilai  $0,1$ , ketersediaan produk berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Warung Wadai Mama Ega Banjar Indah Pada Masa Pandemi Covid-19 diperoleh nilai  $T_{hitung} (2,952) > T_{tabel} (1,668)$  dan nilai sig bernilai  $0,004 <$  standar error bernilai  $0,1$ . secara simultan pelayanan, tempat strategis, ketersediaan produk, *costumers relathioship marketing* berpengaruh secara signifikan terhadap loyallitas pelanggan Warung Wadai Mama Ega Banjar Indah Pada Masa Pandemi Covid-19,  $F_{hitung} (13,045) > F_{tabel} (2,03)$  sedangkan nilai sig sebesar  $0,000 <$  dari standar error sebesar  $0,1$

## **MOTTO**

“Jalanilah semua proses yang di tempuh untuk keberhasilan yang akan datang,  
kalaupun gagal kita bisa bangkit”

## **PERSEMBAHAN**

Karya ilmiah ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku , yang mendukung ku,  
memberiku semangat untuk menyelesaikan karya ilmiah ini, terimakasih  
mendoakan aku dalam segala apapun yang aku jalani selama 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

|            |         |                     |
|------------|---------|---------------------|
| مُتَكَبِّر | Ditulis | <i>mutakabbir</i>   |
| الْقُدُّوس | Ditulis | <i>al-qudu&gt;s</i> |

## III. Ta' *marbutah* di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

|           |         |                    |
|-----------|---------|--------------------|
| جَامِعَة  | Ditulis | <i>ja&gt;mi'ah</i> |
| مَكْتَبَة | 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 الجامعة | Ditulis | <i>al-maktabah al-jami&gt;lah</i> |
|-----------------|---------|-----------------------------------|

#### IV. Vokal pendek

|      |        |         |          |
|------|--------|---------|----------|
| اَ   | Fathah | Ditulis | a        |
| اِ   | Kasrah | Ditulis | i        |
| اُ   | Dammah | Ditulis | u        |
| شكر  | Fathah | Ditulis | Syakara  |
| قرأ  | Kasrah | Ditulis | quri’a   |
| ينطق | Dammah | Ditulis | yant}iqu |

#### V. Vokal panjang

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

#### VI. Vokal rangkap

|   |                          |                    |                       |
|---|--------------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 | fathah + ya mati<br>رويد | ditulis<br>ditulis | ai<br><i>ruwaidun</i> |
|---|--------------------------|--------------------|-----------------------|

|   |                                                    |                    |                                           |
|---|----------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------|
| 2 | fathah + wawu mati<br>وَفَرَعُونَ ذِي الْاَوْنَادِ | ditulis<br>ditulis | au<br><i>wa fir'auna zli al-auta&gt;d</i> |
|---|----------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------|

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

|                          |         |                                |
|--------------------------|---------|--------------------------------|
| أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا | Ditulis | <i>a'antum asyaddu khalqan</i> |
|--------------------------|---------|--------------------------------|

## VIII. Kata sandang alif+lam

c. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

|            |         |                      |
|------------|---------|----------------------|
| الْقُرْآنِ | Ditulis | <i>al-Qur'a&gt;n</i> |
| الْكِتَابِ | Ditulis | <i>al-kita&gt;b</i>  |

d. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

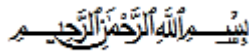
|              |         |                       |
|--------------|---------|-----------------------|
| الصُّبْحِ    | Ditulis | <i>as}-s}ubh}u</i>    |
| السَّاهِرَةِ | Ditulis | <i>as-sa&gt;hirah</i> |

## IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

|                      |         |                               |
|----------------------|---------|-------------------------------|
| بِرُّ الْوَالِدَيْنِ | Ditulis | <i>birru al-wa&gt;lidaini</i> |
| إِذَا الشَّمْسُ      | Ditulis | <i>Iz\ a asy-syamsu</i>       |

## KATA PENGANTAR



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 Pelayanan, Tempat Strategis, Ketersediaan Produk Dan Costumer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Warung Wadai Mama Ega Banjar Indah Pada Masa Pandemi Covid-19”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Bjarmasin.

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 Dr. H. Sukarni,. M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Rohana Faridah, S.E., M.M dan Bapak M. Qomarrudin, ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Pati Matu Jahra, S.Ag., M.Si selaku Penasehat Akademik, dan 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. 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, Amin.

Banjarmasin, 31 Oktober 2022

Penulis,



Aiga Nur aminawarni

## DAFTAR ISI

|                                                       |           |
|-------------------------------------------------------|-----------|
| HALAMA JUDUL.....                                     | ii        |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....                     | iii       |
| PESETUJUAN .....                                      | v         |
| PENGESAHAN.....                                       | vi        |
| ABSTRAK.....                                          | vii       |
| MOTTO .....                                           | viii      |
| PERSEMBAHAN .....                                     | ix        |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....             | x         |
| KATA PENGANTAR.....                                   | xiv       |
| DAFTAR ISI .....                                      | xvi       |
| DAFTAR TABEL .....                                    | xviii     |
| DAFTAR GAMBAR.....                                    | xix       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                        | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang .....                               | 1         |
| B. Rumusan Masalah .....                              | 11        |
| C. Tujuan Penelitian.....                             | 11        |
| D. Kegunaan Penelitian .....                          | 12        |
| E. Definisi Operasional .....                         | 12        |
| F. Kerangka pemikiran .....                           | 14        |
| G. Penelitian Terdahulu.....                          | 14        |
| H. Hipotesis Penelitian .....                         | 17        |
| I. Sistem penulisan .....                             | 19        |
| <b>BAB II FAKTOR-FAKTOR LOYALITAS PELANGGAN .....</b> | <b>20</b> |
| A. Loyalitas Pelanggan .....                          | 20        |
| B. Pelayanan .....                                    | 28        |
| C. Tempat Strategis.....                              | 34        |
| D. Ketersediaan produk.....                           | 40        |
| E. Costumers Relathionship Marketing .....            | 46        |

|                                                                                                                                              |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| F. Hubungan Pelayanan, Tempat Strategis, Ketersediaan Produk dan <i>Costumers Relalthionship Malrketing</i> terhadap Loyalitas Pelanggn..... | 50         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                                                                                       | <b>54</b>  |
| A. Jenis dan Pendekatan Peneltian.....                                                                                                       | 54         |
| B. Lokasi Penelitian .....                                                                                                                   | 54         |
| C. Populasi Dan Sampel.....                                                                                                                  | 55         |
| D. Data dan Sumber Data.....                                                                                                                 | 57         |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....                                                                                                              | 58         |
| F. Desain Pengukuran.....                                                                                                                    | 58         |
| G. Teknik Pengolahan Data.....                                                                                                               | 62         |
| H. Teknik Analisis Data .....                                                                                                                | 63         |
| I. Tahap Penelitian.....                                                                                                                     | 68         |
| <b>BAB IV GAMBARAN DAN ANALISIS DATA.....</b>                                                                                                | <b>70</b>  |
| A. Gambaran Lokasi Penelitian .....                                                                                                          | 70         |
| B. Karakteristik Responden.....                                                                                                              | 71         |
| C. Analisis Data .....                                                                                                                       | 74         |
| D. Pembahasan.....                                                                                                                           | 87         |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                                                                                                                    | <b>108</b> |
| A. Kesimpulan .....                                                                                                                          | 108        |
| B. Saran .....                                                                                                                               | 109        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                                                                   | <b>110</b> |
| BUKU .....                                                                                                                                   | 110        |
| JURNAL .....                                                                                                                                 | 113        |
| INTERNET .....                                                                                                                               | 114        |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>                                                                                                                | <b>116</b> |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                                                                                                                   | <b>154</b> |



## DAFTAR TABEL

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| <u>Tabel 1. 1 UMKM 2018-2019</u> .....               | 4  |
| <u>Tabel 3. 1 Skala pengukuran</u> .....             | 60 |
| <u>Tabel 3. 2 Instrumen penelitian</u> .....         | 62 |
| <u>Tabel 4. 1 Nama Dan Harga Wadai</u> .....         | 71 |
| <u>Tabel 4. 2 Nama yang menitipkan wadai</u> .....   | 71 |
| <u>Tabel 4. 3 Jenis Kelamin Responden</u> .....      | 72 |
| <u>Tabel 4. 4 Usia Responden</u> .....               | 72 |
| <u>Tabel 4. 5 Pekerjaan Responden</u> .....          | 73 |
| <u>Tabel 4. 6 Pendapatan Responden</u> .....         | 74 |
| <u>Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas</u> .....          | 75 |
| <u>Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas</u> .....       | 76 |
| <u>Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas</u> .....  | 79 |
| <u>Tabel 4. 10 Uji Autokorelasi</u> .....            | 81 |
| <u>Tabel 4. 11 Uji Regresi Linear Berganda</u> ..... | 82 |
| <u>Tabel 4. 12 Hasil koefisien determinasi</u> ..... | 84 |
| <u>Tabel 4. 13 Hasil uji F</u> .....                 | 85 |
| <u>Tabel 4. 14 Hasil uji T</u> .....                 | 86 |
| <u>Tabel 4. 15 Hasil Uji F</u> .....                 | 92 |
| <u>Tabel 4. 16 Adjusted R Square</u> .....           | 94 |
| <u>Tabel 4. 17 Uji T</u> .....                       | 95 |

## DAFTAR TABEL

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Gambar 4. 1 Histogram.....        | 77 |
| Gambar 4. 2 Normal P-P Plot ..... | 78 |
| Gambar 4. 3 Scatterplot .....     | 80 |