

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI TOKO
PRINCESS COSMETICS BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
IJATI NOR INAYAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI TOKO
PRINCESS COSMETICS BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

Oleh :

Ijati Nor Inayah

190105010465

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ijati Nor Inayah
NIM : 190105010465
Tempat/Tgl. Lahir : Patas II, 23 Juni 2002
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, 06 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan


IJATI NOR INAYAH

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Princess Cosmetics Banjarmasin

Ditulis oleh : Ijati Nor Inayah

N I M : 190105010465

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

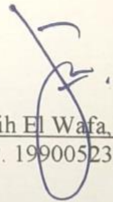
Tahun Akademik : 2019

Tempat dan tanggal lahir : Patas II, 23 Juni 2002


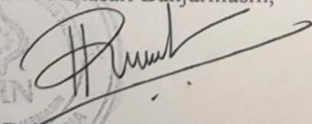
Alamat : Jl. Barito Hulu Pasar Banjarraya, Kel. Pelambuan, Kec. Banjarmasin Barat, Kota Banjarmasin

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, 06 Juni 2023
Pembimbing I


Faqih El Wafa, S.HI., M.S.I.
NIP. 199005232018011002

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 Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Princess Cosmetics Banjarmasin", ditulis oleh Ijati Nor Inayah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 17 Juli 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (80)



Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Sukarni, M.Ag (Ketua)	1.
2. Ansharullah, S.Ag., M. Fil. I. (Anggota)	2.
3. M. Rifqi Hidayat, S.H.I., M.Sy. (Anggota)	3.
4. Faqih El Wafa, S.H.I., M.S.I (Anggota)	4.

ABSTRAK

Ijati Nor Inayah. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Princess Cosmetics Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Faqih El Wafa, S.HI., M.S.I

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, dan Loyalitas

Penelitian ini di latar belakang oleh meningkatnya perkembangan industri di bidang kecantikan. Hal ini diimbangi dengan semakin banyaknya masyarakat yang membeli dan mengunjungi tempat atau toko penjualan produk kecantikan. Hal ini juga menjadi daya tarik tersendiri bagi penulis untuk meneliti mengapa masyarakat kota Banjarmasin memilih untuk belanja produk pada Toko Princess Cosmetic Banjarmasin dan menjadi landasan penulis untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Princess Cosmetics Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field reseach) dalam bidang ekonomi. Karenanya, untuk memperoleh data yang diper-lukan, penulis melakukan survey dan memberikan beberapa kuisisioner kepada sejumlah responden untuk mendapati informasi yang diperlukan untuk penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelyanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya semakin menarik kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh toko Princess Cosmetic Banjarmasin, maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan yang di dapat. Kondisi serupa juga di tunjukkan oleh variabel fasilitas, yang berarti bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan semakin baik fasilitas yang di sediakan maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan yang didapat. Kemudian variabel harga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya semakin terjangkau harga yang ditawarkan oleh toko Princess Cosmetic Banjarmasin, maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan yang di dapat.

MOTO

Hidup yang lelah adalah hidup yang terlalu memikirkan apa kata orang.
Tidak harus selalu sama, 1000 manusia akan memandang dan melihat dengan
caranya masing-masing. Percaya dirilah dan jangan takut untuk berbeda.

PERSEMBAHAN

Yang Utama Dari Segalanya...

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang Mulah yang telah memberikanku kekuatan. Atas karunia serta kemudahan yang

Engkau berikan akhirnya alhamdulillah skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah

Muhammad saw.

Skripsi ini penulis dedikasikan kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Hatdianto dan Ibunda Misnah, ketulusanya dari hati atas doa yang tak pernah putus, semangat yang tak ternilai.

Serta para guru dan dosen terutama dosen pembimbing Bapak Faqih El Wafa, SHI,M. SI yang telah memberikan tenaga, waktu, dan pikiran untuk membimbing sehingga skripsi ini dapat diselesaikan..

Kemudian untuk teman-teman serta orang-orang terdekatku yang tersayang, Dan Untuk Almamater Kebanggaanku.

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	ša'	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ħa'	ħ	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	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	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
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-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jāmi'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 sebagainya, 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-jamāih</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	yantiqū

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>kāmīlah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>ī</i> <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>ū</i> <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au wa fir'auna zi al-autād

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

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

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>īza 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, Fasilitas, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Princess Cosmetics 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. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Rohana Faridah, S.E., M.M. dan Muhammad Qamaruddin, ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin. selaku ketua program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Faqih El Wafa, S.HI., M.S.I., selaku 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, 06 Juni 2023

Penulis,

Ijati Nor Inayah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vi
MOTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Definisi Operasional.....	6
F. Kerangka Penelitian.....	8
G. Hipotesis Penelitian	9
H. Penelitian Terdahulu	9
I. Sistematika Pembahasan	14
BAB II PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA, LOYALITAS PELANGGAN.....	16
A. LOYALITAS PELANGGAN	16
B. KUALITAS PELAYANAN	29
C. FASILITAS	37
D. HARGA.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian	44
C. Subjek dan Objek Penelitian	44
D. Populasi dan Sampel	45
E. Data dan Sumber Data.....	47
F. Metode Pengumpulan Data	48
G. Uji Alat Ukur.....	49
H. Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV LAPORAN PENELITIAN	54
A. Pembahasan	54
B. Penyajian Data.....	55

C. Analisis Data	75
D. Hasil Penelitian.....	87
BAB V PENUTUP.....	88
A. Simpulan.....	88
B. Saran-saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Referensi Penelitian Terdaulu	10
Tabel 3.1 Penilaian Jawaban Pertanyaan	48
Tabel 4.1 Sampel Harga	54
Tabel 4.2 Hasil persentase kuisisioner variabel X _{1.1}	57
Tabel 4.3 Hasil persentase kuisisioner variabel X _{1.2}	58
Tabel 4.4 Hasil persentase kuisisioner variabel X _{1.3}	58
Tabel 4.5 Hasil persentase kuisisioner variabel X _{1.5}	59
Tabel 4.6 Hasil persentase kuisisioner variabel X _{1.5}	59
Tabel 4.7 Hasil persentase kuisisioner variabel X _{1.6}	60
Tabel 4.8 Hasil persentase kuisisioner variabel X _{1.7}	60
Tabel 4.9 Hasil persentase kuisisioner variabel X _{1.8}	61
Tabel 4.10 Hasil persentase kuisisioner variabel X _{1.9}	61
Tabel 4.11 Hasil persentase kuisisioner variabel X _{1.10}	62
Tabel 4.12 Hasil persentase kuisisioner variabel X _{2.1}	63
Tabel 4.13 Hasil persentase kuisisioner variabel X _{2.2}	63
Tabel 4.14 Hasil persentase kuisisioner variabel X _{2.3}	64
Tabel 4.15 Hasil persentase kuisisioner variabel X _{2.4}	64
Tabel 4.16 Hasil persentase kuisisioner variabel X _{2.5}	65
Tabel 4.17 Hasil persentase kuisisioner variabel X _{2.6}	65
Tabel 4.18 Hasil persentase kuisisioner variabel X _{2.7}	66
Tabel 4.19 Hasil persentase kuisisioner variabel X _{2.8}	66
Tabel 4.20 Hasil persentase kuisisioner variabel X _{2.9}	67

Tabel 4.21 Hasil persentase kuisisioner variabel $X_{2,10}$	67
Tabel 4.22 Hasil persentase kuisisioner variabel $X_{3,1}$	68
Tabel 4.23 Hasil persentase kuisisioner variabel $X_{3,2}$	68
Tabel 4.24 Hasil persentase kuisisioner variabel $X_{3,3}$	69
Tabel 4.25 Hasil persentase kuisisioner variabel $X_{3,4}$	69
Tabel 4.26 Hasil persentase kuisisioner variabel $X_{3,5}$	70
Tabel 4.27 Hasil persentase kuisisioner variabel $X_{3,6}$	70
Tabel 4.28 Hasil persentase kuisisioner variabel Y_1	71
Tabel 4.29 Hasil persentase kuisisioner variabel Y_2	71
Tabel 4.30 Hasil persentase kuisisioner variabel Y_3	72
Tabel 4.31 Hasil persentase kuisisioner variabel Y_4	72
Tabel 4.32 Hasil persentase kuisisioner variabel Y_5	73
Tabel 4.33 Hasil persentase kuisisioner variabel Y_6	73
Tabel 4.34 Hasil persentase kuisisioner variabel Y_7	74
Tabel 4.35 Hasil persentase kuisisioner variabel Y_8	74
Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 4.37 Hasil Uji Realibilitas	77
Tabel 4.38 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogrov – Smirnov</i>	78
Tabel 4.39 Hasil Uji Multikolinieritas	79
Tabel 4.40 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji T)	81
Tabel 4.41 Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)	83
Tabel 4.42 Hasil Uji Koefisien Determinan ^R	84
Tabel 4.43 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	8
Gambar 4.1 Data Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	55
Gambar 4.2 Data Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	56
Gambar 4.3 Data Karakteristik responden berdasarkan jenis umur.....	56
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup Penulis	72
Lampiran 2 Dokumentasi Pengambilan Sampel Penelitian	73
Lampiran 3 Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Skripsi	77
Lampiran 4 Surat Penetapan Waktu Ujian Proposal.....	78
Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Ujian Proposal	79
Lampiran 6 Surat Izin Riset	80
Lampiran 7 Surat Keterangan Melaksanakan Riset	81
Lampiran 8 Bukti Bimbingan Skripsi	82
Lampiran 9 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	88
Lampiran 10 Angket Kuisisioner.....	89
Lampiran 11 Data Tabulasi Penelitian 2023	93

