

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarism atau mencontek karya tulis ilmiah orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 09 Maret 2023

Hofifatuttarwiyah
NIM : 191410135

ABSTRAK

Nama : **Hofifatuttarwiyah**, NIM : **191410135**, Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT Krakatau Tirta Industri Cilegon, Banten).**

PT Krakatau Tirta Industri merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pengolahan air bersih dan telah digunakan oleh beberapa pelanggan industri kota Cilegon, Banten. Setiap perusahaan sejenis tentunya akan bersaing untuk mempertahankan pelanggan salah satunya dengan menggunakan strategi loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas produk, kualitas layanan, dan nilai pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan. Secara khusus, penelitian ini berfokus untuk membahas mengenai loyalitas pelanggan di PT Krakatau Tirta Industri Cilegon, Banten.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas produk, kualitas layanan dan nilai pelanggan secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT Krakatau Tirta Industri.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh signifikansi antara kualitas produk, kualitas layanan, dan nilai pelanggan secara parsial dan simultan terhadap loyalitas pelanggan industri pada PT Krakatau Tirta Industri.

Metode pengumpulan data dalam penelitian menggunakan kuesioner yang berskala likert terhadap 46 sampel pelanggan PT Krakatau Tirta Industri dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Analisis terhadap data-data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji F, uji t, serta koefisien determinasi. Analisis kualitatif meliputi interpretasi data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai t_{hitung} 2,059 dan nilai signifikansi 0,046, kualitas layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai t_{hitung} 4,246 dan nilai signifikansi 0,000, sedangkan nilai pelanggan memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai t_{hitung} -3,350 dan nilai signifikansi 0,002. Adapun semua variabel independen yang diuji berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui uji F dengan nilai signifikansi 0,000. Sedangkan angka *Adjusted R Square* diperoleh sebesar 0,397 atau sebesar 39,7% variasi loyalitas pelanggan PT Krakatau Tirta Industri dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen, dimana sisanya sebesar 60,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

Kata kunci : ***Loyalitas Pelanggan, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Nilai Pelanggan***



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Jenderal Sudirman Nomor 30 Serang 42118 ☎ (0254) 200323 Fax. 200022
website: www.uinbanten.ac.id

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) eksamplar	Dekan Fakultas Ekonomi
Hal	: Usulan Munaqasyah	dan Bisnis Islam
	a.n Hofifatuttarwiyah	UIN SMH Banten
	NIM 191410135	di-
		Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Hofifatuttarwiyah, NIM 191410135** dengan judul Skripsi **"Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT Krakatau Tirta Industri Cilegon, Banten"**, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 09 Maret 2023

Pembimbing I

Dr. Rustamunadi, M.H
NIP.196709241989031001

Pembimbing II

Dr. Hadi Peristiwa, M.M
NIP.198111052011011004

PERSETUJUAN

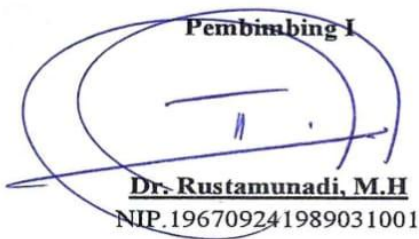
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI PADA PT KRAKATAU TIRTA INDUSTRI CILEGON, BANTEN)**

Oleh:

HOFIFATUTTARWIYAH
NIM. 191410135

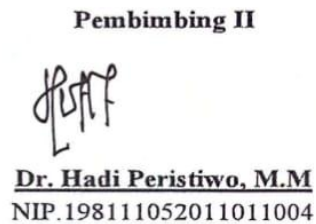
Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Rustamunadi, M.H
NIP. 196709241989031001

Pembimbing II



Dr. Hadi Peristiwo, M.M
NIP. 198111052011011004

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si
NIP. 196402121991032003

Ketua
Jurusan Ekonomi Syariah,



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak
NIP. 197408222005012003

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Hofifatuttarwiyah, NIM: 191410135 dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT Krakatau Tirta Industri Cilegon, Banten)”**, telah diujikan dalam sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 09 Maret 2023.

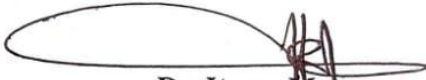
Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Progam Stara Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 09 Maret 2023

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,



Dr. Itang, M.Ag

NIP. 197108041998031003

Anggota,



Irmatul Hasanah, M.Si

NIP. 199108032019032021

Penguji I

Penguji II



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak

NIP. 197408222005012003



Elsa, M.Ak

NIP. 198510062019032011

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Rustamunadi, M.H

NIP. 196709241989031001



Dr. Hadi Peristiwa, M.M

NIP. 198111052011011004

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Karya sederhana ini saya persembahkan untuk kedua orang tua yang senantiasa mendukung dan mendoakan anaknya yang tengah menempuh pendidikan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ibu dan ayah bangga atas pencapaian yang selama ini dinantikan.

MOTTO

الْمُفْلِحُونَ هُمْ وَأَوْلَانِكَ ۖ الْمُنْكَرِ عَنِ وَيَنْهَوْنَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَأْمُرُونَ بِالْخَيْرِ إِلَى يَدْعُونَ أُمَّةً مِّنْكُمْ وَلَتَكُنَّ

“Dan hendaklah diantara kamu ada segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang munkar. Dan mereka itulah orang-orang yang beruntung.”(Q.S Ali-Imran Ayat 104).

RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama Hofifatuttarwiyah, dilahirkan di Kp. Ciherang, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten pada tanggal 14 Maret 2000, dari pasangan Bapak M.Badri dan Ibu Yati Mulyati.

Pendidikan dasar yang ditempuh oleh peneliti di SDN 5 Pandeglang lulus pada tahun 2012, lalu melanjutkan Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Model Pandeglang 1 lulus pada tahun 2015, dan kemudian melanjutkan kembali ke Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 2 Pandeglang lulus pada tahun 2018, kemudian peneliti melanjutkan ke perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah pada tahun 2019.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas berkah dan limpahan rahmat-Nya serta shalawat dan salam semoga selalu dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga besar dan segenap pengikutnya hingga akhir zaman. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada PT Krakatau Tirta Industri Cilegon, Banten)”**. Sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dengan jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan, dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M. Pd. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengelola perkuliahan menjadi lebih berkembang.

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. Si. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mendorong penyelesaian studi skripsi ini.
3. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, S.E., M.M., M.Ak. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengarahkan dan memberikan didikan kepada peneliti.
4. Bapak Dr. Wazin, M.Si. Pembimbing Akademik yang telah mengarahkan, mengayomi, membimbing, dan memberikan motivasi selama masa perkuliahan.
5. Bapak Dr. Rustamunadi, M.H. Pembimbing I yang telah membimbing, memberikan saran, dan meluangkan waktunya untuk membantu proses penyusunan skripsi.
6. Bapak Dr. Hadi Peristiwa, S.E., M.M. Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan berupa arahan, saran, motivasi, dan meluangkan waktunya untuk membantu proses penyusunan skripsi.
7. Segenap Dosen dan Staff Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi.

8. PT Krakatau Tirta Industri yang telah mengizinkan dan membantu peneliti dalam memperoleh data penyusunan skripsi.
9. Segenap keluarga besar Amih, Bapak, dan para kakak yang telah memberikan dukungan dan doa dalam proses penyusunan skripsi.
10. Iman, yang selalu menemani dan menguatkan peneliti dalam setiap situasi selama penyusunan skripsi.
11. Para sahabat terdekat, terutama Tatu F.M yang telah membantu dan memotivasi penulis dalam proses penyusunan skripsi.

Pada akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis memohon dan berserah diri agar seluruh amal dan kebaikan dari semua pihak dapat dibalas sebagaimana mestinya. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Serang, 09 Maret 2023

Hofifatuttarwiyah
NIM : 191410135

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN MUNAQASYAH	iv
PENGESAHAN.....	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
E. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Sistematika Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Konsep Produk	Error! Bookmark not defined.
2. Konsep Layanan	Error! Bookmark not defined.
3. Nilai Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4. Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
B. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.

- C. Hubungan Antar Variabel **Error! Bookmark not defined.**
- D. Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**
- E. Penelitian Terdahulu **Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- A. Waktu dan Tempat Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- B. Populasi dan Sampel **Error! Bookmark not defined.**
- C. Jenis dan Sumber Data **Error! Bookmark not defined.**
- D. Teknik Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**
- E. Variabel Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- F. Definisi Operasional Variabel **Error! Bookmark not defined.**
- G. Teknik Analisis Data **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Hasil Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 1. Gambaran Umum PT Krakatau Tirta Industri **Error! Bookmark not defined.**
 - 2. Karakteristik Responden **Error! Bookmark not defined.**
- B. Uji Statistik Inferensial : Uji Hipotesis .. **Error! Bookmark not defined.**
 - 1. Uji Normalitas **Error! Bookmark not defined.**
 - 2. Uji Multikolinearitas **Error! Bookmark not defined.**
 - 3. Uji Heterokedastisitas **Error! Bookmark not defined.**
 - 4. Uji Regresi Linier Berganda **Error! Bookmark not defined.**
 - 5. Koefisien Determinasi (R^2) **Error! Bookmark not defined.**
- C. Pembahasan **Error! Bookmark not defined.**

BAB V PENUTUP

- A. Simpulan **Error! Bookmark not defined.**
- B. Saran **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	37
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas.....	82
Gambar 4.2 Uji Parsial Instrumen	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1 Skor Skala Likert	53
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	54
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Instrumen	56
Tabel 3.4 Skala <i>Cronbach Alpha</i>	59
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	59
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Nama Perusahaan	74
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	76
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Bidang Kerja	78
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas	79
Tabel 4.5 Uji Multikolinearitas <i>Tolerance dan Variance Inflation Factors</i> (<i>VIF</i>).....	81
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	83
Tabel 4.7 Hasil Uji Parsial Instrumen.....	86
Tabel 4.8 Uji Simultan (Uji F).....	88
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi	89