

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.) dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas 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 kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil plagiat atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, November 2018

Mia Eka Putri
131401385

ABSTRAK

Nama: **Mia Eka Putri**, NIM: **131401385**, Judul Skripsi: **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Perilaku Konsumen Alfamart (Studi Konsumen Alfamart Kampung Al-Falah, RT/RW: 004/02, Desa Kresek, Kecamatan Kresek, Kabupaten Tangerang, Banten).**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh konsumen Alfamart Kampung Al-Falah yang mempunyai sifat berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan hidupnya yang tidak terbatas. Sehingga Alfamart perlu memberikan kualitas layanan yang baik demi kemajuan perusahaan. Beberapa faktor yang dapat membentuk perilaku konsumen adalah faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1). Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap perilaku konsumen Alfamart Kampung Al-Falah, RT/RW: 004/02 Desa Kresek Kecamatan Kresek Kabupaten Tangerang, Banten?; 2). Bagaimana perilaku konsumen dalam perspektif Islam?

Tujuan penelitian ini adalah: 1). Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap perilaku konsumen Alfamart Kampung Al-Falah RT/RW: 004/02, Desa Kresek, Kecamatan Kresek, Kabupaten Tangerang, Banten; 2). Untuk mengetahui Perilaku Konsumen dalam Perspektif Islam. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang belanja di Alfamart berjumlah 150 orang. Jenis sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nonprobability sampling. Dari jumlah tersebut ditentukan sampel dengan menggunakan rumus *slovin* maka diperoleh jumlah sample sebanyak 60 sampel sebagai responden. Berdasarkan penelitian dan perhitungan statistik yang menggunakan SPSS versi 16.0 maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan (X) terhadap perilaku konsumen Alfamart (Y) karena nilai t-hitung $>$ t-tabel ($5,454 > 2,39238$) maka hipotesis H_a diterima. Angka koefisien determinasi yang dilakukan pada uji determinasi diperoleh nilai *r square* sebesar 0.294 yang artinya menunjukkan bahwa kualitas layanan (X) dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap perilaku konsumen (Y) yaitu sebesar 29.4%. Sedangkan sisanya sebesar 70.6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar kualitas layanan.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan dan Perilaku Konsumen Alfamart.*



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp.(0254) 2003323 Fax.(0254) 200022

Nomor : Nota Dinas Kepada Yth.
Lampiran : Skripsi Dekan Fakultas Ekonomi dan
Perihal : Usulan Ujian Skripsi Bisnis Islam
Di
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara Mia Eka Putri, NIM. 131401385 dengan judul Skripsi **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Perilaku Konsumen Alfamart (Studi Konsumen Alfamart Kampung Al-Falah, RT/RW: 004/02, Desa Kresek, Kecamatan Kresek, Kabupaten Tangerang, Banten)** telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian, atas segala perhatian bapak, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Serang, 12 November 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

Rustamunadi, S.H.,M.H.
Nip. 19670924 198903 1 001

Ratu Humaemah, M.Si.
Nip. 19800310 201101 2 008

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP PERILAKU KONSUMEN
ALFAMART**

(Studi Konsumen Alfamart Kampung Al-Falah, RT/RW: 004/02,
Desa Kresek, Kecamatan Kresek, Kabupaten Tangerang, Banten)

Oleh:

MIA EKA PUTRI

NIM: 131401385

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Rustamunadi, S.H., M.H.
NIP. 196709241989031001

Ratu Humaemah, M.Si.
NIP. 198003102011012008

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua
Jurusan Ekonomi Syari'ah

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.S.I
NIP. 196402121991032003

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

PENGESAHAN

Skripsi a.n Mia Eka Putri, NIM:131401385 yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Perilaku Konsumen Alfamart (Studi Konsumen Alfamart Kampung Al-Falah, RT/RW: 004/02, Desa Kresek, Kecamatan Kresek, Kabupaten Tangerang,Banten)”** telah diujikan dalam sidang munaqosah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 23 November 2018 Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 23 November 2018

Sidang Munaqosah

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota

Dr. Efi Syarifudin, S.Ag.,M.M.

NIP. 19780314 200511005

Penguji I

Maman Rohman, S.E., M.E

NIP. 19771228 200501 1 005

Penguji II

Anggota:

Drs. Irsal DT. Gindo Dirajo, M.M

NIP. 195311051978031001

Pembimbing I

Anita, M.Si.

NIP. 198208082015032003

Pembimbing II

Rustamunadi, S.H.,M.H.

NIP. 19670924 n 1989031001

Ratu Humaemah, M.Si.

NIP. 198003102011012008

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran untukku dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta baginda Nabi besar Muhammad SAW yang menjadi panutan bagi hamba dalam mengaplikasikan kehidupan sehari-hari. Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kupersembahkan karya kecilku ini untuk orang-orang yang kusayangi.

Terimakasih yang teramat kepada kakek H. K. Suganda, nenek Hj. Mimi Hadminah, bapak Matrodjih, mama Tati Kusmiati dan keluarga besar tercinta dengan penuh kasih sayang. Terimakasih atas segala doa, kasih sayang dan motivasi yang telah diberikan kepada anakmu ini, terimakasih atas segala nasehat yang kau berikan tanpa pernah lelah, menjadikan semangat dan inspirasi untuk hidupku sehingga aku dapat menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Untuk sahabat-sahabat seperjuangan, terimakasih atas kebersamaan selama ini, atas canda, tawa, suka, duka, serta saling memotivasi yang telah kita lewati bersama.

Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak dan Ibu dosen UIN SMH Banten khususnya kepada dosen pembimbing Bapak Rustamunadi, S.H.,M.H. dan Ibu Ratu Humaemah, M.Si.yang telah mengajarkan banyak ilmu yang sangat bermanfaat, membimbing dengan tulus, memberikan nasehat-nasehat, meluangkan waktu, dan memberikan pengalaman yang sangat berarti kepada saya. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan membalas semua kebaikan Bapak dan Ibu Dosen. Amin Ya Robbal' Alamin.

MOTTO

يَبْنِيْءَ اٰدَمَ خُذُوْا زِيْنَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوْا وَاشْرَبُوْا وَلَا تُسْرِفُوْا
اِنَّهٗ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِيْنَ (الأعراف : ٣١)

*“Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di Setiap
(memasuki) mesjid, Makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-
lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang
berlebih-lebihan. (Q.S Al- A’raf ayat 31)”*

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Mia Eka Putri yang Lahir di Jakarta pada tanggal 30 September 1995. Penulis merupakan putri pertama dari empat bersaudara, Bapak tercinta dan Mama tercinta, serta cucu pertama dari tujuh bersaudara, Kakek tercinta H. K. Suganda dan Nenek tercinta Hj. Mimi Hadminah yang bertempat di Kampung Pasir Al-Amin RT/RW: 005/002 Desa Kresek, Kecamatan Kresek, Kabupaten Tangerang, Banten.

Pendidikan yang telah ditempuh SD Negeri 02 Kresek Lulus pada Tahun 2007, SMP Negeri 01 Kresek pada Tahun 2010, SMA Negeri 29 Kabupaten Tangerang Lulus Pada Tahun 2013, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syari'ah. Penulis juga aktif dalam organisasi. Salah satunya mengikuti kegiatan Internal yaitu Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Ekonomi Syariah. Untuk kegiatan Eksternalnya mengikuti organisasi Himpunan Mahasiswa Tangerang (HIMATA) Banten Raya Komisariat UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Perilaku Konsumen Alfamart (Studi Konsumen Alfamart Kampung Al-Falah, Rt/Rw: 004/02, Desa Kresek, Kecamatan Kresek, Kabupaten Tangerang, Banten).

Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada junjungan Nabi besar kita Muhammad SAW, sebagai panutan dan suri tauladan bagi umat manusia pada akhir zaman.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan baik secara moral maupun material dalam penyusunan skripsi ini, oleh karenanya, pada kesempatan ini penulis secara khusus ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman M.A, Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk bergabung dan

menimba ilmu di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.S.I, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mendorong terselesainya skripsi yang dibuat penulis.
3. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak. sebagai Ketua Jurusan Ekonomi Syari'ah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mendidik, mengarahkan dan memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
4. Bapak Rustamunadi, S.H., M.H. dan Ibu Ratu Humaemah, M.Si.. selaku Pembimbing I dan II yang memberikan waktu, pengarahan, ilmu dan bimbingan yang sangat berarti selama proses menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengajar dan mendidik dalam memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Kepala Toko dan seluruh karyawan Alfamart Kampung Al-Falah, yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.

7. Kakek dan Nenek tercinta yang selalu mendoakan yang terbaik serta memberikan dukungan dan pengorbanan baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
8. Bapak dan Mama tercinta yang selalu mendoakan yang terbaik sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
9. Keluarga besar tersayang yang telah memberikan doa, semangat serta motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.
10. Teman-teman EKIS (Ekonomi Syariah) UIN SMH Banten angkatan 2013 yang telah membantu, memberikan doa dan motivasi serta inspirasi kepada penulis.
11. Keluarga besar organisasi Himpunan Mahasiswa Tangerang (HIMATA) Banten Raya dan Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Ekonomi Syariah yang sudah mengisi dan berbagi ilmu selama di perkuliahan.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis berharap semoga Allah SWT membalas dengan pahala yang berlimpah, Amin.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi isi maupun metodologi penulisannya. Untuk itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan guna memperbaiki selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Serang, November 2018
Penulis,

Mia Eka Putri
NIM. 131401385

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGAJUAN MUNAQASYAH	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9

G. Kerangka Pemikiran	9
H. Sistematika Penulisan	13

BAB II LANDASAN TEORI

A. Konsep Dasar Kualitas Layanan	15
1. Pengertian Kualitas Layanan	15
2. Dimensi Kualitas Layanan	19
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	21
B. Konsep Perilaku Konsumen.....	23
1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	23
2. Perspektif Perilaku Konsumen.....	27
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	29
C. Hubungan Kualitas Layanan terhadap Perilaku Konsuem	36
D. Perilaku Konsumen dalam Perspektif Islam	38
E. Penelitian Terdahulu	41
F. Hipotesis	45

BAB III METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian	47
1. Tempat Penelitian	47
2. Waktu Penelitian	47
B. Metode Penelitian	47
C. Jenis dan Sumber Data	48
1. Data Primer	49
2. Data Sekunder.....	49
D. Populasi dan Sampel	50
1. Populasi	50
2. Sampel	51
E. Teknik Pengumpulan Data	53
F. Definisi Operasional Variabel	54
G. Skala Pengukuran Variabel	58
H. Teknik Analisis Data	59
1. Uji Validitas	60
2. Uji Reliabilitas	61
3. Analisis Koefisien Korelasi Sederhana.....	62
4. Analisis Regresi Linier Sederhana	63
5. Uji Hipotesis	63

I. Uji Asumsi Klasik	66
1. Uji Normalitas	66
2. Uji Heteroskedastisitas	67
3. Uji Autokorelasi	68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Alfamart Kampung Al-Falah.....	71
B. Penyajian Data	82
C. Analisis Data	88
1. Hasil Uji Validitas.....	88
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	92
3 Hasil Ananlisis Koefisien Korelasi Sederhana	93
4. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	94
5. Hasil Uji Hipotesis	96
6. Hasil Uji Koefisien Determinasi	98
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	99
1. Hasil Uji Normalitas	99
2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	103
3. Hasil Uji Autokorelasi.....	105
E. Pembahasan Hasil Penelitian	107

1. Hasil pengaruh kualitas layanan terhadap perilaku konsumen Alfamart Kampung Al-Falah, RT/RW 004/02, Desa Kresek, Kecamatan Kresek, Kabupaten Tangerang, Banten.....	107
2. Hasil perilaku konsumen dalam perspektif islam..	109

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	111
B. Saran	113

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kerangka Pemikiran	13
Tabel 3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	54
Tabel 3.2	Skor Jawaban.....	59
Tabel 3.3	Interprestasi Terhadap Koefisien Korelasi	62
Tabel 3.4	Durbin Watson.....	70
Tabel 4.1	Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	82
Tabel 4.2	Kriteria Responden Berdasarkan Usia.....	83
Tabel 4.3	Kriteria Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	83
Tabel 4.4	Variabel Kualitas Layanan (X) dan Perilaku Konsumen (Y)	85
Tabel 4.5	Uji Validitas Kualitas Layanan (Variabel X)	90
Tabel 4.6	Uji Validitas Perilaku Konsumen (Variabel Y).....	91
Tabel 4.7	Reliability Kualitas Layanan (X).....	92
Tabel 4.8	Reliability Perilaku Konsumen (Y)	93
Tabel 4.9	Korelasi antara X dan Y	94
Tabel 4.10	Persamaan Regresi Linier Sederhana	95
Tabel 4.11	Uji Statistik t Kualitas Layanan (X)	96

Tabel 4.12 Uji Statistik Koefisien Determinasi Kualitas	
Layanan	98
Tabel 4.13 Uji Normalitas	100
Tabel 4.14 Uji Park.....	105
Tabel 4. 15 Uji Autokorelasi.....	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Statistik Durbin Watson.....	70
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Alfamart.....	81
Gambar 4.2 Kurva Uji t	97
Gambar 4.3 Histogram Uji Normalitas	101
Gambar 4.4 Normal P-Plot	102
Gambar 4.5 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	104
Gambar 4.6 Lonceng Durbin Watson.....	107