

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 Perbankan 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 sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

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

Serang, 09 Juni 2022

Noviana Damayanti P
151401714

ABSTRAK

Nama: **Noviana Damayanti P**, NIM: 151401714, Judul Skripsi: **Pengaruh Harapan Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan**. Umumnya setiap usaha yang didirikan untuk mencapai tujuan yaitu mengoptimalkan laba. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas barang atau jasa yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Pada saat ini jumlah usaha yang bergerak dibidang kuliner sangatlah banyak dan beragam. Sehingga dapat menimbulkan harapan pelanggan terhadap pelayanan dan fasilitas apa saja yang akan diberikan oleh warung makan tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan dalam masalah ini adalah Apakah variabel harapan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Warung Pecel Lele Mas Dian. Dan Apakah variabel aplikasi bauran pemasaran berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Warung Pecel Lele Mas Dian?

Penelitian ini pada hakikatnya bertujuan untuk mengetahui apa yang akan dicapai, serta memberikan informasi berdasarkan pengumpulan data yang akan dilakukan. Berdasarkan pada pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah Untuk mengetahui Pengaruh Harapan pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Warung Pecel Lele Mas Dian?

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif lapangan yang bersifat deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer, dimana peneliti mencari data sendiri dengan melakukan observasi, wawancara kepada para pelanggan baru dan pelanggan tetap Warung Makan Pecel Lele tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh dari variable harapan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dikarenakan menurut pemilik warung makan pecel lele tersebut semakin kita memberikan pelayanan dan kualitas makanan terbaik kepada pelanggan, maka akan semakin sering melakukan pembelian secara berulang.

Kata kunci: harapan Pelanggan, Bauran Pemasaran, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Nomor : Nota Dinas	Kepada Yth
Lamp : 1 (satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan
Hal : Pengajuan Munaqasah	Bisnis Islam
a.n. Noviana Damayanti	UIN SMH Banten
Prihatin	Di –
NIM: 151401714	Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi dari **Noviana Damayanti Prihatin NIM. 151401714**. Dengan Judul Skripsi **“Pengaruh Harapan Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan”**. Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi dari **Noviana Damayanti Prihatin NIM. 151401714**. Kiranya dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi dengan harapan dapat segera munaqasah.

Demikian Atas segala perhatian Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 02 Juni 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M., M.Ak

NIP. 19740822 200501 2 003

Elsa, M.Ak

NIP. 19851006 201903 2 011


PERSETUJUAN
PENGARUH HARAPAN PELANGGAN DAN APLIKASI BAURAN
PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Oleh:

NOVIANA DAMAYANTI PRIHATIN
NIM. 151401714

Menyetujui:

Pembimbing I



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M, M.Ak.
NIP. 19740822 200501 2 003

Pembimbing II



Elsa, M.Ak.
NIP. 19851006 201903 2 011

Mengetahui

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP. 19640212 199103 2 003

Ketua
Jurusan Ekonomi Syariah



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M, M.Ak.
NIP. 19740822 200501 2 003

PENGESAHAN


Skripsi a.n. Noviana Damayanti Prihatin, NIM: 151401714 yang berjudul: ***"Pengaruh Harapan Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan"***, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 09 Juni 2022, Skripsi ini telah 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.

Sidang Munaqosyah:


Ketua Merangkap Anggota

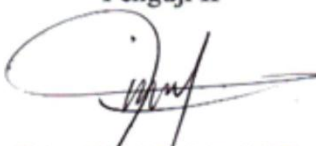
Sekretaris Merangkap Sidang



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M, M.Ak.
NIP. 19740822 200501 2 003


Wahri Irawan, M.Si.
NIDN. 2005059602

Anggota:

Penguji I

Dr. Wazin, M.Si.
NIP. 19630225 199003 1 005
Pembimbing I

Penguji II

Ikin Ainul Yakin, M.E.
NIDN. 2021079002

Pembimbing II

Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M, M.Ak.
NIP. 19740822 200501 2 003


Elsa, M.Ak.
NIP. 19851006 201903 2 011

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah kepada Allah SWT, atas karunia yang telah Dia berikan akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi sederhana ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada Ayahanda Nawiri dan Ibunda Jamilah, dan juga untuk suamiku Sahrudin serta semua yang senantiasa memberikan penulis semangat yang tiada hentinya dan senantiasa ada setiap suka dan duka.

MOTTO

عَلَيْهِمْ خَافُوا ضِعَافًا ذُرِّيَّةً خَلْفَهُمْ مِنْ تَرَكَوْا لَوْ الدِّينَ وَلِيَخْشَ
سَدِيدًا قَوْلًا وَلِيَقُولُوا اللَّهُ فَلْيَتَّقُوا

“Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar.”

(QS. An-nisa ayat 9)

RIWAYAT PENULIS

Penulis lahir pada tahun 1995, yang kemudian diberi nama oleh orang tua Noviana Damayanti P merupakan anak ke-4 dari 5 bersaudara dari pasangan Bapak Nawiri dan Ibu Jamilah yang beralamat Kp. Keracak Desa batukuda, Kecamatan mancak, Kabupaten Serang, Provinsi Banten.

Penulis Menyelesaikan pendidikan dasar di SDN KERACAK lulus pada tahun 2008. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan ke Mts Al-Khairiyah Keracak lulus pada tahun 2011, kemudian melanjutkan pendidikan ke SMA Al-Khairiyah 4 Cilegon lulus pada tahun 2014. Setelah itu pada tahun 2015 penulis melanjutkan Pendidikan di Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Maulan Hasanuddin Banten (UIN SMHB) dengan mengambil jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEBI).

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatNya bagi kita kaum muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiat. Sholawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhamad SAW, yang merupakan suri tauladan bagi umat Islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang di berikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Harapan Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran terhadap loyalitas Pelanggan”.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan Skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan Universitas Islam Negeri Sultan Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.

3. Ibu Mukhlisatul Jannah, S.E., M.M., M.Ak., Ketua jurusan sekaligus dosen Pembimbing I (satu) yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, saran dan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Elsa, M.Ak. dosen Pembimbing II (dua) yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, saran dan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, staf Jurusan Ekonomi Syariah dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Pemilik percetakan beserta kawan-kawannya yang telah membantu memberikan informasi dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga selalu diberi kesuksesan.
7. Kawan-kawan yang telah membantu serta memberikan semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Keluarga besar Ekonomi Syariah angkatan 2015 khususnya kelas C sebagai teman seperjuangan. Terimakasih atas kebersamaan serta memeberikan masukan kepada penulis sehingga menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu, mempermudah dan memperlancar hingga skripsi ini akhirnya selesai.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya. Serta menjadi salah satu penyumbang dan pelengkap ilmu pengetahuan.

Wasalamu'alikum Wr.Wb.

Serang, 02 Juni 2022

Noviana Damayanti P
NIM. 151401714

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
NOTA DINAS	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat / Signifikansi Penelitian	9
G. Penelitian Terdahulu yang Relevan	10
H. Kerangka Pemikiran	14
I. Hipotesis	16
J. Sistematika Pembahasan.....	17
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Harapan Pelanggan	19
B. Aplikasi Bauran Pemasaran.....	24

C. Loyalitas Pelanggan.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
B. Jenis penelitian dan Sumber Data.....	41
C. Populasi dan Sampel.....	43
D. Pengumpulan Data.....	46
E. Identifikasi variabel	48
F. Teknik Analisis Data	48
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum perusahaan	55
B. Hasil Penelitian.....	57
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	63

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Kerangka Pemikiran	16
GAMBAR 1.2 Variabel Bauran Pemasaran	27

DAFTAR TABEL

TABEL 1.2 Keterikatan Relatif	34
TABEL 1.1 Indeks Kriteria Reliabilitas	50