

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI PENJUALAN DAN
LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PERUSAHAAN
RITEL INDOMARET CABANG PERJUANGAN KOTA CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Intitut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon



**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI CIREBON**

1444 H / 2023 M

ABSTRAK

INDRIANI. NIM 1908204097. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROMOSI PENJUALAN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PERUSAHAAN RITEL INDOMARET CABANG PERJUANGAN KOTA CIREBON”

Perkembangan perusahaan ritel yang ada di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang cukup pesat, contohnya seperti perusahaan ritel indomaret yang mengalami peningkatan jumlah gerai setiap tahunnya. Maraknya bisnis di bidang retail saat ini mengharuskan para pelaku bisnis itu membuat usahanya agar lebih berbeda dan menarik. Para pelaku bisnis juga perlu usaha untuk mencapai tujuan tersebut dengan mengetahui apa kebutuhan dan keinginan konsumen serta bagaimana cara memberikan kepuasan kenyamanan dan kualitas yang baik, yang diharapkan oleh konsumen. Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah Kualitas Pelayanan, promosi penjualan dan lokasi berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan ritel indomaret cabang perjuangan kota Cirebon.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sumber data yang diperoleh adalah sumber data primer dan sekunder, populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berbelanja di indomaret cabang perjuangan kota Cirebon. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu dari kuesioner, observasi dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, hipotesis berupa uji t dan uji F yang diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS v.25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis variabel Kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas konsumen indomaret, hal ini dibuktikan dengan nilai sig $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,052 > t_{tabel} 1,661$ dan artinya signifikan. Variabel Promosi Penjualan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 4,553 > t_{tabel} 1,661$ dengan nilai sig $0,000$ artinya signifikan. Dan nilai signifikan sebesar $0,046 < 0,05$ lokasi berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 2,025 > t_{tabel} 1,661$ artinya signifikan. Dan variabel kualitas pelayanan (X1), Promosi Penjualan (X2), lokasi (X3) terhadap Loyalitas konsumen (Y) memiliki nilai p-value (Sig) $< 0,05$ yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $48,653 \geq 3,090$ artinya bahwa Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan, dan Lokasi secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan, Lokasi, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

INDRIANI. NIM 1908204097. "THE INFLUENCE OF SALES PROMOTION SERVICE QUALITY AND LOCATION ON CUSTOMER LOYALTY IN INDOMARET RETAIL COMPANY, PERJUANGAN BRANCH, CIREBON CITY"

The development of retail companies in Indonesia is currently experiencing quite rapid development, for example, the retail company Indomaret has increased the number of outlets every year. The rise of business in the retail sector today requires business people to make achievements to be more different and interesting. Business people also need to try to achieve these goals by knowing what the needs and desires of consumers are and how to provide satisfaction, comfort and good quality, which are expected by consumers. Therefore the purpose of this study was to analyze whether service quality, sales promotion and location affect consumer loyalty at the Indomaret retail branch of the Cirebon city struggle.

This study used a quantitative method with primary and secondary data sources, the population in this study were consumers who had shopped at the Indomaret branch of the Perjuangan, Cirebon City. The research instruments used were questionnaires, observation and documentation. Methods of data analysis using validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression analysis, hypotheses in the form of t test and F test which were processed using the IBM SPSS v.25 application.

The results of this study indicate that the analysis of the variable service quality has a direct effect on Indomaret consumer loyalty, this is evidenced by a sig value of $0.000 < 0.05$ and a tcount value of $4.052 > t_{table}$ of 1.661 and the meaning is significant. The Sales Promotion variable has a positive effect on consumer loyalty, this is evidenced by the t_{count} value of $4.553 > t_{table}$ of 1.661 with a sig value of 0.000 which means it is significant. And a significant value of $0.046 < 0.05$ location has a positive effect on consumer loyalty, this is evidenced by the value of t_{count} $2.025 > t_{table}$ 1.661 which means it is significant. And the variable service quality (X1), Sales Promotion (X2), location (X3) on consumer loyalty (Y) has a p-value (Sig) < 0.05 , namely $0.000 < 0.05$ and the value of $F_{count} > F_{table}$, namely $48.653 \geq 3.090$ means that Service Quality, Sales Promotion, and Location simultaneously have a significant influence on Consumer Loyalty.

Keywords: Service Quality, Sales Promotion, Location, Consumer Loyalty

الملخص

إندرياني. نيم 1908204097. "تأثير جودة الخدمة وترويج المبيعات والموقع على ولاء المستهلك في شركة إندوماريت للتجزئة، فرع سيريبون سيتي كفاح".

من عدد منافذ البيع كل عام. يتطلب ظهور الأعمال التجارية في قطاع التجزئة اليوم أن يجعل رجال الأعمال أعمالهم أكثر اختلافًا وجاذبية. يحتاج رجال الأعمال أيضًا إلى بذل الجهود لتحقيق هذه الأهداف من خلال معرفة ما هي احتياجات ورغبات المستهلكين وكيفية توفير الجودة الجيدة والرضا المريح الذي يتوقعه المستهلكون ، وبالتالي فإن الغرض من هذه الدراسة هو تحليل ما إذا كانت جودة الخدمة أم لا ، ترويج المبيعات وتأثير الموقع شهد تطوير شركات البيع. Cirebon. للبيع بالتجزئة ، فرع مدينة Indomaret على ولاء المستهلك لشركة بالتجزئة في إندونيسيا حاليًا تطورًا سريعًا للغاية ، على سبيل المثال ، زادت شركة

تستخدم هذه الدراسة الأساليب الكمية مع مصادر البيانات التي تم الحصول عليها هي مصادر البيانات الأولية والثانوية ، والسكان في هذه الدراسة هم المستهلكون الذين تسوقوا في فرع إندوماريت من مدينة سيريبون النضالية. أدوات البحث المستخدمة هي الاستبيانات والملاحظات والتوثيق. تستخدم طريقة تحليل البيانات اختبارات الصلاحية واختبارات الواقع واختبارات الافتراض الكلاسيكية وتحليل الانحدار الخطي المتعدد والفرضيات في شكل اختبارات t واختبارات F التي تتم معالجتها باستخدام تطبيق IBM SPSS v.25.

أظهرت نتائج هذه الدراسة أن تحليل متغيرات جودة الخدمة يؤثر بشكل مباشر على ولاء المستهلك في إندوماريت ، ويتضح ذلك من خلال قيمة sig البالغة $0.000 > 0.05$ وقيمة t المحسوبة البالغة $4.052 < t$ الجداول 1.661 والمعنى ذو دلالة. متغير ترويج المبيعات له تأثير إيجابي على ولاء المستهلك ، ويتضح ذلك من خلال قيمة $1.661 < 4.553$ بقيمة $t_{hitung} > t_{tabel}$ sig البالغة 0.000 مما يعني أهمية. والقيمة الكبيرة البالغة $0.046 > 0.05$ موقعا لها تأثير إيجابي على ولاء المستهلك. ثبت أن n بقيمة $1.661 < 2.025$ تعني معنوية. ومتغيرات جودة الخدمة (X1) ، وترويج المبيعات (X2) ، والموقع (X3) إلى ولاء المستهلك (Y) لها $t_{hitung} > t_{tabel}$ قيمة p (Sig) تبلغ $0.05 > 0.000$ وهي $0.05 > 0.000$ وقيمة F لحساب جدول F وهي $48.653 \geq 3.090$ تعني أن جودة الخدمة وترويج المبيعات والموقع لها تأثير كبير في وقت واحد على ولاء المستهلك.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة ، ترويج المبيعات ، الموقع ، ولاء المستهلك

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROMOSI PENJUALAN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PERUSAHAAN RITEL INDOMARET CABANG PERJUANGAN KOTA CIREBON”**, Oleh **INDRIANI**, NIM : **1908204097**, telah diajukan dalam Sidang Munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon Pada tanggal

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang



H. Achmad Otono, Lc., M.Ag.

NIP. 19731223 200701 1 022

H. Syaeful Bakhri, SE., M.Si

NIP. 19731125 201411 1 002

Mengetahui:

Penguji I

Penguji II

Yati Harwati, M.Sc.

NIP. 19890203 201903 2 009

Dr. H. Didi Sulardi, M.H.

NIP. 19691226 200912 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROMOSI PENJUALAN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PERUSAHAAN RITEL INDOMARET CABANG PERJUANGAN KOTA CIREBON” Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) Pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

INDRIANI

NIM: 1908204097

Pembimbing :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si

NIP. 197301072009012 001

H. Ridwan Widagdo, SE., M.Si

NIP. 197303042007101 002

Mengetahui:

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah,



H. Achmad Otono Busthomi, Lc., M.Ag.

NIP. 19731223 200701 1 022

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara **INDRIANI, NIM : 1908204097** dengan Judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROMOSI PENJUALAN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PERUSAHAAN RITEL INDOMARET CABANG PERJUANGAN KOTA CIREBON”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si
NIP. 197301072009012 001



H. Ridwan Widagdo, SE., M.Si
NIP. 197303042007101 002

Mengetahui:

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah,



H. Achmad Otono Busthomi, Lc., M.Ag.
NIP. 197312232007011 022

PERNYATAAN KEASLIAN

Bismillahirrahmaanirrahim

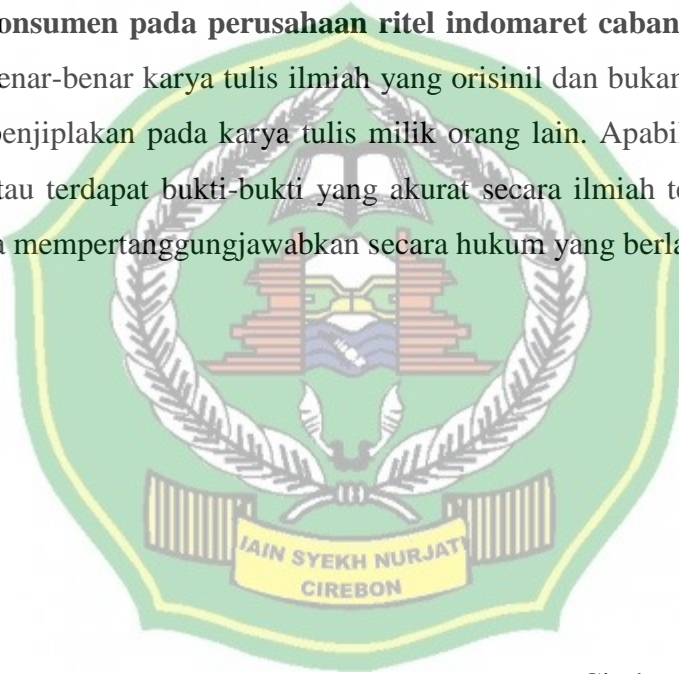
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indriani

NPM : 1908204097

Program Studi : Ekonomi Syari'ah

Menyatakan dengan yang sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Promosi Penujulan dan Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen pada perusahaan ritel indomaret cabang perjuangan kota cirebon ”**, benar-benar karya tulis ilmiah yang orisinal dan bukan plagiat yakni tidak melakukan penjiplakan pada karya tulis milik orang lain. Apabila di kemudian hari ditemukan atau terdapat bukti-bukti yang akurat secara ilmiah terjadi plagiat, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan secara hukum yang berlaku.



Cirebon, 26 Mei 2023



(INDRIANI)
NIM. 1908204097

KATA PERSEMBAHAN

Persembahan :

Bismillahirrahmanirrahim..

Puji syukur alhamdulillah peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, inayah dan karunia-Nya kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Kupersembahkan karya sederhana ini kepada kedua orang hebat dalam hidup saya yaitu, orang tua saya Bpk. H. bukhori & Ibu. Hj. Rubiah yang telah mendidik, mendukung, memberi nasihat, mendoakan, dan terimakasih banyak atas pengorbanannya dari segi materil, tenaga, waktu, dan moril. Tanpa doa dan pengorbanan kalian saya tidak akan pernah menjadi apa-apa dan tidak mungkin bisa sekuat sekarang. Semoga ini menjadi awal untuk membuat Bapak dan Ibu bahagia, karena saya sadar selama ini belum bisa berbuat lebih. Semoga segala harapan, do'a dan ridho Bapak dan Ibu menjadikan jembatan untukku meraih kesuksesan. Saya selalu meminta kepada Allah SWT agar senantiasa memberikan rahmat dan maghfirah, serta membalas segala kasih sayang Bapak dan Ibu. Teruntuk kaka saya tercintah Dianasari, terimakasih sudah mau direpotkan dalam hal apapun terimakasih sudah menjadi motivator terbaik, memberikan dukungan sepenuhnya dan memotivasi saya agar untuk segera menyelesaikan program studi ini. teruntuk teman dekat yang sedang kebersamai saya sekarang, Urip Sumitra Terimakasih sudah menemani dalam setiap prosesnya, Mendahulukan kepentingan saya, meluangkan waktu, tenaga, pikiran, memberikan semangat, motivasi kepada saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Dan teruntuk keluarga besar saya terimakasih atas dukungan serta doa- doa baiknya.

Terima kasih yang tak terhingga kepada seluruh dosen jurusan Ekonomi Syariah beserta staf, terutama dosen pembimbing Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si dan bpk. H. Ridwan Widagdo, SE.,M.Si yang telah memberikan masukan dan arahan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Indriani yang dilahirkan di Cirebon pada tanggal 20 September 2000. Peneliti adalah putri kandung dari Bpk. H. Bukhori dan Ibu Hj.Rubiah yang merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara. Alamat dari tempat tinggal peneliti saat ini yaitu di Desa Kedongdong tepatnya di Blok Beluran Indah RT 003/RW 001 Kecamatan Susuka Kabupaten Cirebon.

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh peneliti adalah sebagai berikut:

1. TK MELATI BOJONGKULON (2005-2007)
2. SD NEGERI 2 KEDONGDONG (2007-2013)
3. SMP NEGERI 1 SUSUKAN (2013-2016)
4. SMA NEGERI 1 ARJAWINANGUN (2016-2019)
5. IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, lulus tahun (2019-2023)



MOTTO HIDUP

Motto :

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya” (Qs. Al-baqarah : 286)



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayat, serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI PENJUALAN, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PERUSAHAAN RITEL INDOMARET CABANG PERJUANGAN KOTA CIREBON”**.

Skripsi ini merupakan salah satu karya ilmiah sederhana yang peneliti ajakan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian Sarjana Ekonomi pada Progam Studi Ekonomi Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. Dalam penyelesaian penyusunan skripsi banyak hambatan yang ditemui oleh peneliti namun berkat Allah SWT, bimbingan dari pembimbing serta dukungan moril maupun materil dari berbagai pihak, maka hambatan tersebut dapat dilewati dengan baik. Oleh karena itu dalam kesempatan ini saya ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat Nya serta karunia Nya yang tiada terhingga sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar.
2. Bapak Prof. Dr. Aan Jaelani, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H selaku dekan Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Layaman, S.E,M.Si selaku kepala Prodi Ekonomi Syariah
5. Bapak H. Achmad Otong Busthomi, Lc, M.Ag selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah.
6. H. Syaeful Bakhri, SE., M.Si Sekertaris Jurusan Ekonomi Syari’ah.
7. Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si dan Bapak H. Ridwan Widagdo, SE.,M.Si selaku pembimbing I dan pembimbing II terima kasih atas kesediannya dan

keikhlasannya dalam membimbing, memberikan masukan, pengarahan, mendengarkan keluh kesah kesulitan peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Segenap Dosen IAIN Syekh Nurjati Cirebon, khususnya dosen ekonomi syari'ah yang telah memberikan ilmunya dengan sabar dan tanpa pamrih kepada penulis sehingga penulis mempunyai masa depan dan wawasan yang lebih dalam.
9. Kedua orang tua saya (Bpk. H. bukhori & Ibu. Hj. Rubiah) yang telah mendidik, mendukung, memberi nasihat, mendoakan, dan terimakasih banyak atas pengorbanannya dari segi materil, tenaga, waktu, dan moril.
10. Khaeriyah Noor, Fitri Wulandari, Giannova terimakasih sebagai teman seperjuangan terimakasih sudah menemani setiap prosesnya dalam menyelesaikan pendidikan ini.
11. Seluruh teman seperjuangan ekos C dan lainnya pada Jurusan Ekonomi Syariah angkatan 2019 yang telah memberikan kenangan baik selama menempuh studi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu. Semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi amal ibadah dan mendapatkan imbalan pahala dari Allah SWT. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Cirebon, 26 Mei 2023

Penyusun

INDRIANI

NIM : 1908204097

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
المخلص	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
NOTA DINAS	vi
PERNYATAAN KEASLIAN	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
MOTTO HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pembatasan Masalah	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
F. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13

A. Landasan Teori.....	13
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Pemikiran.....	36
D. Hipotesis.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	43
B. Populasi dan Sampel	43
1. Populasi	43
2. Sampel	44
C. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
D. Metode Penelitian.....	45
E. Sumber Data.....	46
1. Data Primer.....	46
2. Data sekunder.....	46
F. Teknik Pengumpulan Data.....	47
1. Observasi	47
2. Dokumentasi.....	47
3. Kuesioner.....	47
G. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	49
1. Variabel Penelitian	49
2. Operasional Variabel.....	49
H. Instrumen Penelitian.....	51
I. Teknik Analisis Data.....	52
1. Uji Instrumen Penelitian.....	52
2. Uji Asumsi Klasik	55
3. Analisis Regresi.....	58
4. Uji Hipotesis.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	62
1. Lokasi Penelitian	62
2. Sejarah Mini Market Indomaret	62

3. Visi Minimarket Indomaret	64
B. Karakteristik Responden	64
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	64
C. Analisis Data	65
1. Uji Instrumen	65
2. Analisis Deskriptif	70
3. Uji Asumsi Klasik	82
4. Analisis Regresi	86
5. Uji Hipotesis	88
6. Pembahasan Penelitian	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
A. KESIMPULAN	97
B. SARAN	98
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN	107



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Gerai Minimarket	2
Tabel 1. 2 Jumlah Gerai Minimarket	4
Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. 1 Tabulasi Kuesioner	48
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian.....	50
Tabel 3. 3 Skala likert	52
Tabel 4. 1 Presentase Responden	64
Tabel 4. 2 Presentase Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4. 3 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4. 4 Uji Validitas Promosi Penjualan	66
Tabel 4. 5 Uji Validitas Lokasi	67
Tabel 4. 6 Kriteria Rata-Rata Jawaban Responden.....	71
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	72
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Promosi Penjualan (X_2).....	75
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Lokasi (X_3)	77
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema Kerangka Pemikiran..... 40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kusioner Penelitian	108
Lampiran 2 Jawaban Responden	116
Lampiran 3 Uji Validitas.....	138
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	140
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	141
Lampiran 6 Analisis Regresi	144
Lampiran 7 Uji Hipotesis	145
Lampiran 8 SK Penetapan Dosen Pembimbing	148
Lampiran 9 SK Penelitian	149
Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian.....	151



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 1
Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)

ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasiya sebagai berikut:

Tabel 2

Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 3:

Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ...ِ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
وُ...ِ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 4:

Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
آ...ِ	Fathah dan alifatauya	Ā	a dan garis di atas
ى...ِ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وُ...ِ	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā

- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl / raudah ulatfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al - munawwarah / al - madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

E. Syaddah / Tasydid

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberitanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “I” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandangitu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- | | |
|--------------|------------|
| - الرَّجُلُ | ar-rajulu |
| - الْقَلَمُ | al-qalamu |
| - الشَّمْسُ | asy-syamsu |
| - الْجَلَالُ | al-jalālu |

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai postrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- | | |
|-------------|----------|
| - تَأْخُذُ | ta'khužu |
| - شَيْءٌ | syai'un |
| - النَّوْءُ | an-nau'u |
| - إِنَّ | inna |

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim

dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contohnya :

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wamursāhā

I. HURUF KAPITAL

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdulillahilāhi rabbi al-'ālamīn/

Alhamdulillahirabbil 'ālamīn

J. Tajwid

Bagimereka yang menginginkan ke fasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.