

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS
PELANGGAN MIE GACOAN PADA MASYARAKAT KOTA CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Ekonomi Syariah

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Oleh:
FERONIA AZHARI DEXA ARIELLA

NIM. 2008204112

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON**

1445 H/2024

ABSTRAK

Feronia Azhari Dexa Ariella (2008204112): Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Mie Gacoan pada Masyarakat Kota Cirebon.

Kompetisi pada pelaku usaha *food and beverages* sangat ketat, salah satunya di bidang mie. Mie Gacoan merupakan mie yang sedang banyak dibicarakan oleh konsumen kuliner. Tujuan penelitian ini yakni untuk menganalisis bagaimana pengaruh promosi *word of mouth*, *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan pada masyarakat kota Cirebon.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat kota Cirebon yang terbagi menjadi 5 kecamatan berjumlah 341.235 orang. Teknik pengambilan jumlah sampel menggunakan rumus *Taro Yamane* sebesar 100 responden. *Cluster sampling* untuk menentukan jumlah responden pada masing-masing kecamatan. Kriteria pengambilan *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling* yakni pengambilan sampel dengan menggunakan kriteria tertentu yakni (1) responden adalah masyarakat kota Cirebon (2) pernah membeli serta makan langsung di restoran Mie Gacoan cabang Tentara Pelajar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel promosi *word of mouth* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, variabel *store atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikansi $0,014 < 0,05$ dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikansi $0,011 < 0,05$. Secara simultan atau bersama-sama variabel promosi *word of mouth*, *store atmosphere* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Mie gacoan pada masyarakat kota Cirebon nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: *Promosi Word Of Mouth, Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan*

ABSTRACT

Feronia Azhari Dexa Ariella (2008204112): Factors Affecting Customer Loyalty of Gacoan Noodles in the People of Cirebon City.

Competition in food and beverages business actors is very tight, one of which is in the noodle field. Mie Gacoan is noodles that are being talked about by many culinary consumers. The purpose of this study is to analyze how the influence of word of mouth promotion, store atmosphere and service quality on customer loyalty of Mie Gacoan in the people of Cirebon.

This study used a type of associative research with a quantitative approach. The population in this study is the entire community of Cirebon city which is divided into 5 sub-districts totaling 341,235 people. The sampling technique uses Taro Yamane's formula of 100 respondents. Cluster sampling to determine the number of respondents in each sub-district. The sampling criteria used are purposive sampling, namely sampling using certain criteria, namely (1) respondents are people in the city of Cirebon, (2) have bought and eaten directly at the Mie Gacoan restaurant, a branch of the Tentara Pelajar street.

Results showed that the word of mouth promotion variable had a significant effect on customer loyalty with a significance value of $0.001 < 0.05$, the store atmosphere variable had a significant effect on customer loyalty with a significance value of $0.014 < 0.05$ and the service quality variable had a significant effect on customer loyalty with a significance value of $0.011 < 0.05$. Simultaneously or together the variables of word of mouth promotion, store atmosphere and service quality affect customer loyalty Mie gacoan in the people of Cirebon city significance value of $0.000 < 0.05$.

Keywords: *Word Of Mouth Promotion, Store Atmosphere, Quality Of Service, Customer Loyalty*

الملخص

فيرونيا أزهرى ديكسا أرييلا (2008204112): العوامل التي تؤثر على ولاء العملاء من نودلز جاكوان في سكان مدينة سيريبون

المنافسة في الجهات الفاعلة في مجال الأغذية والمشروبات شديدة للغاية ، أحدها في مجال المعكرونة. نودلز Gacoan هي نودلز يتحدث عنها العديد من مستهلكي الطهي. الغرض من هذه الدراسة هو تحليل كيفية تأثير الترويج الشفهي وجو المتجر وجودة الخدمة على ولاء العملاء ل Mie Gacoan في شعب Cirebon.

استخدمت هذه الدراسة نوعا من البحث الترابطي مع نهج كمي. السكان في هذه الدراسة هم مجتمع مدينة سيريبون بأكمله الذي ينقسم إلى 5 مناطق فرعية يبلغ مجموعها 341,235 نسمة. تستخدم تقنية أخذ العينات صيغة تارو ياماني المكونة من 100 مستجيب. أخذ العينات العشوائية لتحديد عدد المستجيبين في كل منطقة فرعية. كانت معايير أخذ العينات المستخدمة هي أخذ العينات الهادف ، أي أخذ العينات باستخدام معايير معينة ، أي (1) كان المستجيبون أشخاصا في مدينة سيريبون ، (2) اشترروا وأكلوا مباشرة في مطعم Mie Gacoan ، فرع طريق Tentara Pelajar .

أظهرت النتائج أن متغير الترويج الشفهي كان له تأثير معنوي على ولاء العملاء بقيمة دلالة $0.001 >$ 0.05 ، وكان لمتغير جو المتجر تأثير معنوي على ولاء العملاء بقيمة دلالة $0.014 > 0.05$ و متغير جودة الخدمة كان له تأثير معنوي على ولاء العملاء بقيمة دلالة $0.011 > 0.05$. في وقت واحد أو معا ، تؤثر متغيرات الترويج الشفهي وجو المتجر وجودة الخدمة على ولاء العملاء Mie gacoan في سكان مدينة Cirebon بقيمة أهمية $0.05 > 0.000$.

الكلمات البحث: الترويج الشفهي ، جو المتجر ، جودة الخدمة ، ولاء العملاء

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

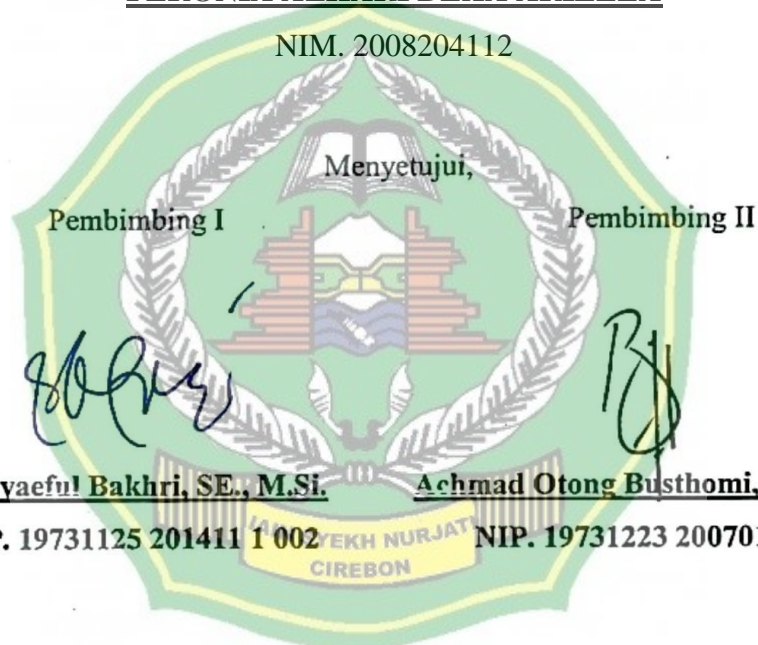
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS
PELANGGAN MIE GACOAN PADA MASYARAKAT KOTA CIREBON**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Oleh:

FERONIA AZHARI DEXA ARIELLA

NIM. 2008204112



H. Syaeful Bakhri, SE., M.Si.

Achmad Otong Busthomi, Lc., M.Ag.

NIP. 19731125 201411 1 002

NIP. 19731223 200701 1 022



Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Achmad Otong Busthomi, Lc., M.Ag

NIP. 19731223 200701 1 022

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudari **FERONIA AZHARI DEXA ARIELLA, NIM: 2008204112** dengan judul “**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Mie Gacoan Pada Masyarakat Kota Cirebon**”. Kami bersepakat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk di-*munaqasyah*-kan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


H. Syaeful Bakhri, SE., M.Si.

NIP. 19731125 201411 1 002


Achmad Otong Busthomi, Lc., M.Ag.

NIP. 19731223 200701 1 022

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN MIE GACOAN PADA MASYARAKAT KOTA CIREBON”, oleh **Feronia Azhari Dexa Ariella** dengan NIM. 2008204112, telah diajukan dalam sidang munaqosyah institut agama islam negeri (IAIN) syekh nurjati cirebon pada tanggal

Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar sarjana ekonomi (S.E) pada jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 26 April 2024

Sidang Munaqosyah



Achmad Otong Busthomi, L.C., M.Ag
NIP. 19731223 200701 1 022

Sekretaris Sidang

H. Syaeful Bakhri, SE., M.Si.

NIP. 19731125 201411 1 002

Renguji I

Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M. Ag.

NIP. 197506012005011008

Penguji II

Refaldo Fanther, MBA.

NIP. 199101012020121021

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Feronia Azhari Dexa Ariella
NIM : 2008204112
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 15 Februari 2002
Alamat : Blok Lebak RT.04 RW.06 Desa Karang Sari Kec.
Weru Kab. Cirebon

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN MIE GACOAN PADA MASYARAKAT KOTA CIREBON”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 20 Maret 2024

Saya yang menyatakan,



Feronia Azhari Dexa Ariella

NIM. 2008204112

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamiin

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat hidup, nikmat rezeki dan nikmat sehat sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan tepat waktu. Sholawat serta salam selalu tercurah untuk Nabi Muhammad SAW. Karya ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta yakni pelindung keluarga Papa dan kepada pemilik pintu syurga Mama tersayang.

Terimakasih telah melahirkan, merawat dan membesarkan penulis dengan sangat baik sehingga menjadi anak perempuan pertama yang tangguh dan kuat, cantik serta baik hati kepada sekitar. Memberikan dorongan, semangat, mendengarkan keluh kesah, memberi arahan dan sebagai cahaya pelita hidup.

Terimakasih juga untuk adik kandung penulis Sultan Achmad Bia Fantoni yang selalu memberikan support sangat hebat untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Rela mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk sabar dan menjadi tempat penulis bercurah hati sehingga bisa memotivasi penulis dengan sangat baik. Keluarga penulis merupakan motivasi terbesar yang bisa melahirkan karya sehebat dan sekeren ini.

Tidak lupa rasa terimakasih juga penulis ucapkan untuk dosen pembimbing I Bapak H Syaeful Bakhri dan dosen pembimbing II Bapak Achmad Otong yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.

Terimakasih untuk seluruh teman-teman jurusan ekonomi syariah kelas 8D dan team ciwi-ciwi sukses yang telah kebersamai perjalanan sejak pertama masuk di bangku kuliah sampai akhir di semester delapan ini. Terakhir, dengan segala kerendahan hati, saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang sudah mensupport dan memberikan doa terbaik nya kepada penulis, semoga Allah SWT senantiasa menjaga dan mengabulkan doa kita semua. *Aamiin yaa robal alaamiinn.*

MOTTO

“Tidak ada kesulitan yang tidak ada ujungnya. Sesudah sulit pasti akan ada kebahagiaan. Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan “. QS.Al-Insyirah:5-6

“Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk dicapai. Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk diselesaikan. Karena Sesungguhnya Allah bebas melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu menurut takarannya”. QS At-Thalaq:3

“Life is tough, and things don't always work out well. But, we should be brave and go on with our lives.

-Min Yoongi-

“When things get tough, look at the people who love you! You will get energy from them”

-Jung Hoseok-

“Aku percaya pada diriku sendiri. Punggungku sakit untuk membiarkan sayapku tumbuh”

-BTS: Interlude: Wings-

“Aku adalah yang terbaik untuk diriku sendiri dan aku hanya ada satu di dunia ini. Jadi aku harus bisa mengusahakan yang terbaik walau harus memainkan sisi emosional”

-Feronia Azhari Dexa Ariella-

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir di Surabaya pada tanggal 15 Februari 2002. Dengan penuh harapan dan doa baik, penulis diberi nama Feronia Azhari Dexe Ariella yang berperan sebagai anak perempuan pertama dari dua bersaudara, dibesarkan dengan kasih sayang dan cinta oleh pasangan Bapak Sumartono dan Ibu Yani Sriningsih. Penulis tinggal di Blok Lebak RT.04

RW.06 Desa Karang Sari Kec. Weru Kab. Cirebon.

Jenjang pendidikan yang ditempuh yaitu:

1. SD Negeri 1 Pesanggrahan (2008-2014)
2. SMP Negeri 1 Plumbon (2014-2017)
3. SMA Negeri 1 Plumbon (2017-2020)

Penulis menempuh pendidikan S-1 pada program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut agama Islam negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul skripsi **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN MIE GACOAN PADA MSYARAKAT KOTA CIREBON”** di bawah bimbingan Bapak H. Syaeful Bakhri, S.E., dan Bapak Achmad Otong Busthomi, Lc., M.Ag.

Dengan daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebesar-besarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cirebon, 20 Maret 2024

Penulis

Feronia Azhari Dexe Ariella

NIM. 2008204112

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat-Nya penulis dapat diberi kesempatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Mie Gacoan pada Masyarakat Kota Cirebon”.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

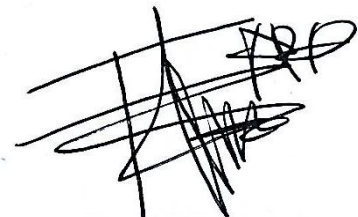
1. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. Layaman, M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. H. Achmad Otong Busthomi, Lc M.Ag selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Syariah serta sebagai Dosen Pembimbing II Skripsi yang dengan sabar telah memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dalam penyusunan skripsi ini
4. H. Syaeful Bakhri, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang dengan sabar telah memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang dengan sabar dan ikhlas memberikan pendidikan dan pengajaran selama penulis menempuh studi.
6. Kedua orang tua penulis papa dan mama serta adik penulis yang selalu memberikan doa, motivasi, dukungan materil dan non materil serta memberikan semangat tiada henti sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman dan sahabat seperjuangan Jurusan Ekonomi Syariah 2020 yang telah memberikan keceriaan semangat dan kenangan indah selama penulis menempuh studi di Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

8. Teman-teman KKN TBM 98 terutama pada Agnes Tasya Puspita Dewi, Rosiska, Syabina Istiqomah, Arlina Faradisa, Salwa Arief Rahman dan Kamiliyani Tufahati yang telah memberikan kenangan dan pelajaran hidup yang mungkin tidak didapat dari manusia lain.
9. Seluruh Member BTS (Bangtan Seonyeondan) yang terdiri dari Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung dan Jung Jungkook yang telah hadir sebagai pelipur dan penghibur penulis dikala lara, duka, dan kondisi hati sedang buruk. Terimakasih telah membantu membangun semangat penulis untuk tetap menyelesaikan karya ini.
10. Tidak lupa ucapan terimakasih juga disampaikan untuk Shinta Bella, Nadya Pramudita A dan Yunis Isnaini, grup gacor, grup carkay dan semua teman-teman dekat penulis yang sudah ikut andil dalam menemani penulis ketika berada dalam masa kehilangan motivasi untuk menyusun skripsi ini.
11. Kepada kucing-kucing piaraan penulis yakni Selo, Cleo, Chloe, Vansa, Vonso, Jaliteng dan sederet kucing yang hanya dipanggil “Puss” jika ingin dipanggil.
12. Terimakasih penulis ucapkan untuk diri sendiri karena sudah mampu berjuang sampai di titik ini. Semua keringat, darah dan air mata yang luruh tumpah dalam menyusun karya yang hebat ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis mengharapkan skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Cirebon, 20 Maret 2024

Penulis



Feronia Azhari Dexa A

NIM. 2008204112

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
المخلص.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xviii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
G. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II	12
KAJIAN TEORI	12
A. <i>Theory Of Marketing</i>	12
B. Loyalitas Pelanggan	14
C. Promosi	17
D. <i>Word Of Mouth</i>	20
E. E-WOM (Electronic Word OF Mouth)	22

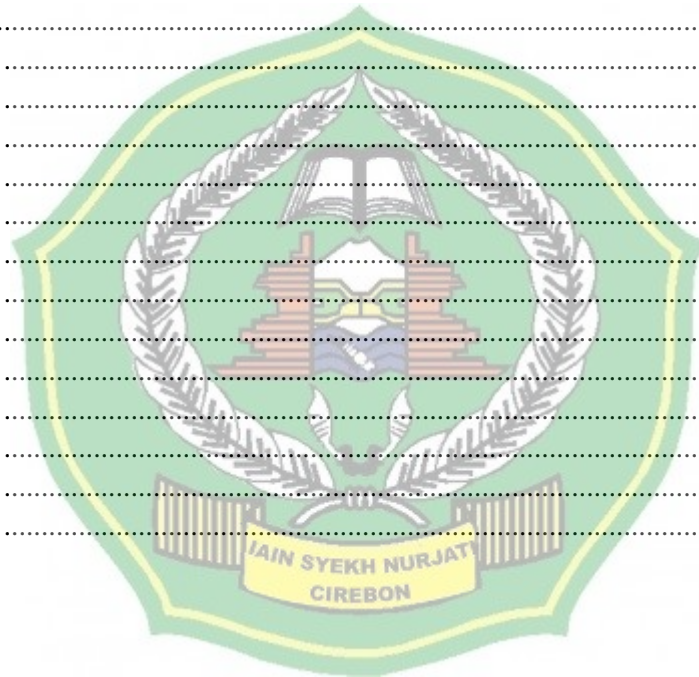
F. Suasana Toko atau <i>Store Atmosphere</i>	24
G. Kualitas Pelayanan	26
H. Penelitian Terdahulu	29
I. Kerangka Berpikir	35
J. Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III	39
METODOLOGI PENELITIAN	39
A. Waktu dan Tempat Penelitian	39
B. Metode dan Jenis Penelitian	39
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	40
D. Data dan Sumber data	42
E. Definisi Operasional Variabel	43
F. Teknik Pengumpulan Data	45
G. Instrumen Penelitian.....	46
H. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV	54
HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Ojek Penelitian.....	54
1. Sejarah Kota Cirebon	54
2. Profil Kota Cirebon	55
3. Profil Mie Gacoan	57
B. Karakteristik Responden.....	58
1. Karakter Menurut Usia.....	58
2. Karakter Menurut Pekerjaan.....	59
3. Karakter Menurut Domisili	60
C. Distribusi Frekuensi Variabel.....	61
1. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Promosi Word of Mouth</i> (X_1).....	61
2. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Store Atmosphere</i> (X_2)	63
3. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	64
4. Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	65
D. Statistika Deskriptif.....	66
E. Hasil Penelitian	67
1. Hasil Uji Instrumen	67
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	69

3. Hasil Uji Korelasi Parsial	74
4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	76
5. Hasil Uji Hipotesis	77
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	80
F. Pembahasan Penelitian.....	81
BAB V	91
PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	3
Tabel 3. 1	41
Tabel 3. 2	42
Tabel 3. 3	43
Tabel 3. 4	46
Tabel 4. 1	56
Tabel 4. 2	58
Tabel 4. 3	59
Tabel 4. 4	60
Tabel 4. 5	61
Tabel 4. 6	63
Tabel 4. 7	64
Tabel 4. 8	65
Tabel 4. 9	66
Tabel 4. 10	67
Tabel 4. 11	69
Tabel 4. 12	70
Tabel 4. 13	71
Tabel 4. 14	72
Tabel 4. 15	72
Tabel 4. 16	73
Tabel 4. 17	74
Tabel 4. 18	75
Tabel 4. 19	76
Tabel 4. 20	78
Tabel 4. 21	79
Tabel 4. 22	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1.....	1
Gambar 1. 2.....	5
Gambar 1. 3.....	5
Gambar 2. 1.....	38
Gambar 4. 1.....	56
Gambar 4. 2.....	57
Gambar 4. 3.....	59
Gambar 4. 4.....	60
Gambar 4. 5.....	61

