

**PENGARUH POTONGAN HARGA, LOKASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MEMBER ALFAMART CABANG PLUMBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:
OFFI MARIA ULPAH
NIM 2008204050

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI
CIREBON
TAHUN 1445 H /2024 M**

ABSTRAK

Offi Maria Ulpah, NIM: 2008204050, “Pengaruh Potongan Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Member Alfamart Cabang Plumbon”.

Seiring dengan perkembangan zaman menyebabkan perkembangan dan perubahan pasar di Industri ekonomi. Yang pada mulanya masyarakat hanya berbelanja di Pasar tradisional sebagian besar mereka beralih pada pasar modern seperti pasar swalayan, minimarket, supermarket dan lain-lain. Bahkan di era digital seperti sekarang ini sudah ada e-commerce (pasar digital). Apabila berbagai jenis pasar tersebut tidak melakukan adaptasi atau penyesuaian terhadap perkembangan zaman, pasar-pasar tersebut bisa saja tidak dapat bertahan di masa depan. Lalu bagaimana dengan Alfamart yang hingga kini tokonya berkembang pesat dan waralabanya bertambah banyak dari tahun ke tahun. Hal tersebut berarti franchise toko ritel masih diminati investor dan pebisnis kecil walaupun adanya perkembangan pasar *e-commerce*. Lalu apa yang ditawarkan dari Alfamart ke pelanggan sehingga menyebabkan mereka tetap setia berbelanja. Maka dari itu tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh dari variabel-variabel terhadap loyalitas pelanggan Alfamart cabang plumbon.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dan data yang diperoleh merupakan data primer dengan metode pengumpulan data metode kepustakaan, penyebaran angket/kuesioner dan dokumentasi. Teknik penelitian ini dilakukan melalui uji SPSS dengan uji Asumsi klasik dan uji regresi linear berganda, dan sampel yang digunakan ialah pelanggan Alfamart cabang plumbon yang memiliki member.

Dari hasil penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara potongan harga terhadap loyalitas pelanggan member Alfamart Cabang Plumbon. Hal ini dapat diketahui dari $t_{hitung} 2.397 > t_{tabel} 1.983$ dan $sig. 0.018 < 0.05$. Dari hasil pengujian hipotesis penelitian tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara lokasi terhadap loyalitas pelanggan member Alfamart Cabang Plumbon. Hal ini dapat diketahui dari $-t_{hitung} -0.210 > -t_{tabel} -1.983$ dan $sig. 0.834 > 0.05$. Dari hasil pengujian hipotesis penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan member Alfamart Cabang Plumbon. Hal ini dapat diketahui dari $t_{hitung} 6.254 > t_{tabel} 1.983$ dan $sig. 0.000 < 0.05$. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan potongan harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat diketahui dari $t_{hitung} 6.254 > t_{tabel} 1.983$ dan $sig. 0.000 < 0.05$.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Ritel dan Waralaba

ABSTRACT

Along with the development of the times led to the development and change of the market in the economic industry. Where at first people only shopped in traditional markets, most of them switched to modern markets such as supermarkets, minimarkets, supermarkets and others. Even in the digital era like today there is already e-commerce (digital market). If the various types of markets do not adapt or adjust to the times, these markets may not be able to survive in the future. Then what about Alfamart, whose stores are growing rapidly and whose franchises are increasing from year to year. This means that retail store franchises are still in demand by investors and small business people despite the development of the e-commerce market. Then what is offered from Alfamart to customers that causes them to remain loyal to shopping. Therefore, the purpose of this study is to analyze the influence of variables on customer loyalty Alfamart plumbon branch.

In this study, researchers used quantitative research methods and the data obtained were primary data with data collection methods of library methods, distributing questionnaires / questionnaires and documentation. This research technique was carried out through the SPSS test with the classical assumption test and multiple linear regression test, and the sample used was Alfamart Plumbon branch customers who had members.

From the results of this study, there is a positive and partially significant influence between price discounts on customer loyalty for Alfamart Plumbon Branch members. This can be seen from the tcount $2.397 > t$ table 1.983 and sig. $0.018 < 0.05$. From the results of testing the research hypothesis, there is no significant partial influence between location on the loyalty of Alfamart Plumbon Branch member customers. This can be seen from -count $-0.210 > -t$ table -1.983 and sig. $0.834 > 0.05$. From the results of testing the research hypothesis, there is a positive and significant partial influence between service quality on the loyalty of Alfamart member customers in Plumbon Branch. This can be seen from the tcount $6.254 > t$ table 1.983 and sig. $0.000 < 0.05$. There is a positive and significant effect simultaneously discount, location and service quality on customer loyalty. This can be seen from the tcount of $6,254 > t$ table $1,983$ and sig. $0.000 < 0.05$.

Keywords: Customer Loyalty, Retail and Franchise

المخلص

أوفي ماريا أولياه، المعهد الوطني للإدارة: ٢٠٢٨٠٠٤٠٠٥٠٠، "تأثير تخفيضات الأسعار والموقع وجودة الخدمة على ولاء العميل عضو فرع الفامارت بلومبون".

أدى تطور العصر مع تطور العصر إلى تطور وتغير السوق في الصناعة الاقتصادية. فيعد أن كان الناس في البداية يتسوقون في الأسواق التقليدية فقط، تحول معظمهم إلى الأسواق الحديثة مثل المتاجر الكبرى والأسواق الصغيرة والسوبر ماركت وغيرها. وحتى في العصر الرقمي كما هو الحال اليوم توجد بالفعل التجارة الإلكترونية (السوق الرقمية). إذا لم تتكيف الأسواق بأنواعها المختلفة أو تتكيف مع العصر، فقد لا تتمكن هذه الأسواق من البقاء في المستقبل. ثم ماذا عن الفامارت، التي تنمو متاجرها بسرعة وتتزايد امتيازاتها من عام لآخر. وهذا يعني أن امتيازات متاجر البيع بالتجزئة لا تزال مطلوبة من قبل المستثمرين والشركات الصغيرة على الرغم من تطور سوق التجارة الإلكترونية. ثم ما الذي يقدمه الفامارت للعملاء مما يجعلهم يظلون مخلصين للتسوق. لذلك، فإن الغرض من هذه الدراسة هو تحليل تأثير المتغيرات على ولاء العملاء لفرع الفامارت بلومبون.

استخدم الباحثون في هذه الدراسة أساليب البحث الكمي والبيانات التي تم الحصول عليها كانت بيانات أولية مع أساليب جمع البيانات من أساليب المكتبات وتوزيع الاستبيانات/الاستبيانات والتوثيق. وقد تم إجراء هذا الأسلوب البحثي من خلال اختبار SPSS مع اختبار الافتراض الكلاسيكي واختبار الانحدار الخطي المتعدد، وكانت العينة المستخدمة هي عملاء فرع الفامارت بلومبون من الأعضاء.

من نتائج هذه الدراسة، هناك تأثير إيجابي وهام جزئيًا بين خصومات الأسعار على ولاء العملاء لأعضاء فرع الفامارت بلومبون. ويمكن ملاحظة ذلك من جدول tcount ٧٩٣.٢ $t >$ الجدول ٣٨٩.١ و sig. ٠.٠٠٠ < ٨١٠.٠. من نتائج اختبار فرضية البحث، لا يوجد تأثير جزئي كبير بين الموقع الجغرافي على ولاء عملاء أعضاء فرع الفامارت بلومبون. ويمكن ملاحظة ذلك من جدول -٠١٢.٠ $t >$ الجدول -٣٨٩.١ و sig. ٤٣٨.٠ $>$ ٠.٠٠٠. من نتائج اختبار فرضية البحث، هناك تأثير إيجابي وذو دلالة جزئية بين جودة الخدمة على ولاء العملاء لأعضاء فرع الفامارت بلومبون. يمكن ملاحظة ذلك من جدول $t >$ 6.254 و sig. ٠.٠٠٠ < 1.983. هناك تأثير إيجابي وهام في نفس الوقت للخصم والموقع وجودة الخدمة على ولاء العملاء. يمكن ملاحظة ذلك من خلال العدد $t >$ 6,254 و sig. ٣٨٩.١ و sig. ٠.٠٠٠ < ٠.٠٠٠.

الكلمات البحث: ولاء العملاء، البيع بالتجزئة والامتياز التجاري

IAIN SYEKH NURJATI
CIREBON

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**“PENGARUH POTONGAN HARGA, LOKASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MEMBER ALFAMART CABANG PLUMBON”**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Jurusan Ekonomi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:


Offi Maria Ulpah

Nim: 2008204050


Pembimbing:

Pembimbing I

Pembimbing II


Moh. Mafruri Faozi, M.A

NIP. 19780205 201101 1 004


Dr. H. Didi Sukardi, M.H

NIP. 196912262009121001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i Offi Maria Ulpah, NIM: 2008204050 dengan judul: **“Pengaruh Potongan Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Member Alfamart Cabang Plumbon”**. 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

Pembimbing I

Pembimbing II


Moh. Mahruzi Faozi, M.A

NIP. 19780205 201101 1 004


Dr. H. Didi Sukardi, M.H

NIP. 196912262009121001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



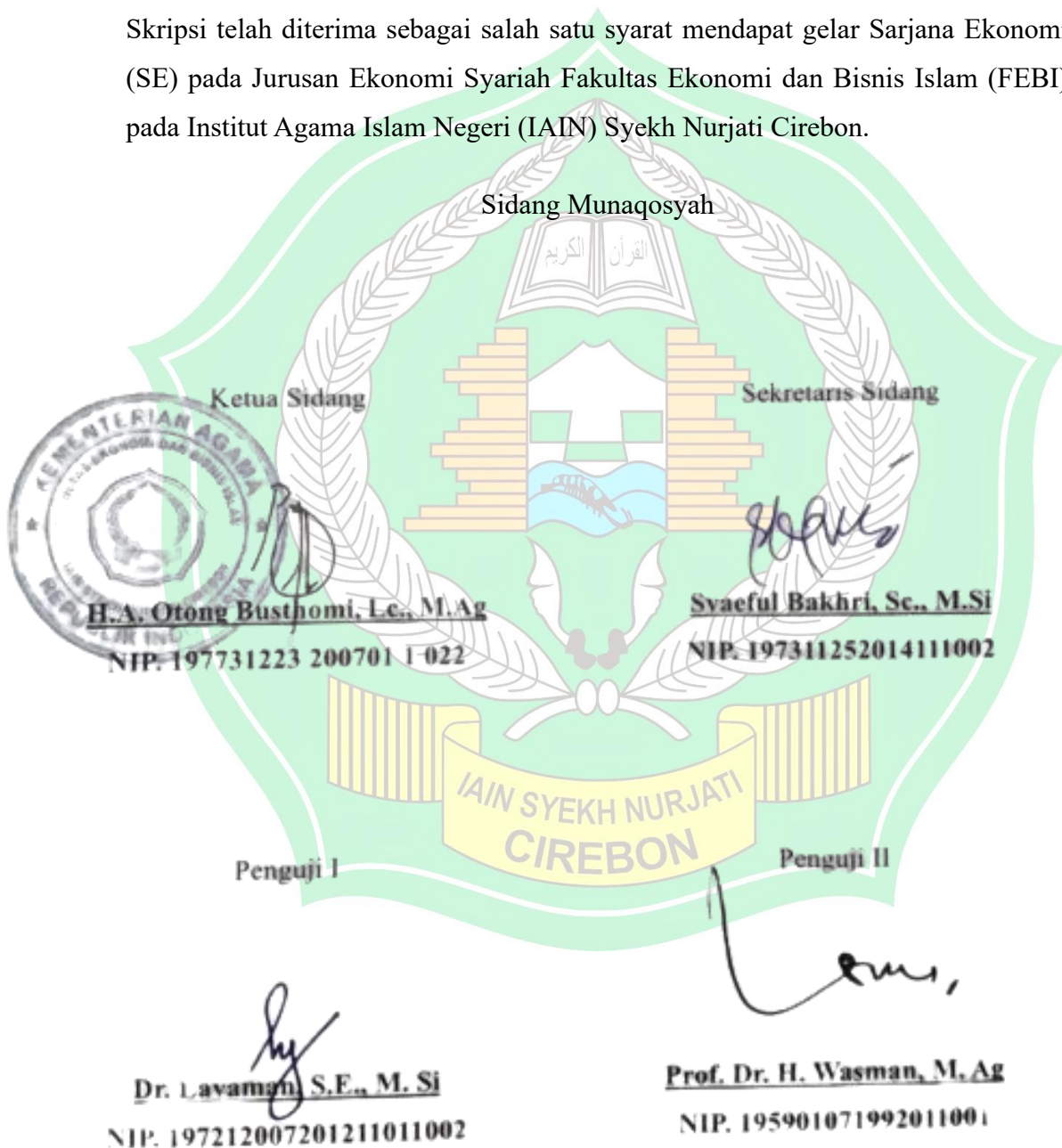

H.A. Ofong Basthomi, Lc., M.Ag

NIP. 197731223 200701 1 022

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Potongan Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Member Alfamart Cabang Plumbon**”, oleh Offi Maria Ulpah, NIM: 2008204050 telah diajukan dalam sidang munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati pada tanggal Maret 2024.

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



PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrohmanirrohim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Offi Maria Ulpah

NIM : 2008204050

Tempat, Tanggal Lahir : Majalengka, 05 November 1999

Alamat : Desa Ciborelang Rt 01/13 Kecamatan Jatiwangi

Kabupaten Majalengka

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Potongan Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Member Alfamart Cabang Plumbon”** 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 risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon,

Saya yang menyatakan...



Offi Maria Ulpah

NIM. 2008204050

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Offi Maria Ulpah yang dilahirkan di Kabupaten Majalengka pada tanggal 05 November 1999. Peneliti adalah putri kandung dari pasangan Bapak Rayadi dan Ibu Iroh Munawaroh. Offi merupakan anak bungsu dari 6 bersaudara. Alamat tempat tinggal peneliti yaitu Desa Ciborelang Rt 01/13 Kecamatan Jatiwangi Kabupaten

Majalengka. Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh peneliti adalah:

1. SDN IV Ciborelang (2007-2012).
2. MTS Alfalah 1 Cicalengka Bandung (2012-2015).
3. MA Alhikmah 2 Brebes (2015-2018).

Pengalaman organisasi yang pernah diikuti adalah:

1. Wakil ketua Muhadloroh putri di Mts Alfalah 1 Cicalengka Bandung.
2. Anggota English Department Student di MA Alhikmah 2 Brebes.
3. Anggota Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII)
4. Anggota Departement Media Informasi dan Jurnalistik di Himpunan Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah (HIMAJES)

Pengalaman kerja peneliti antara lain:

1. Kasir di sebuah Minimarket.
2. Petugas Pendataan Lapangan Registrasi Sosial Ekonomi di Badan Pusat Statistik Majalengka.
3. Petugas Pendataan Lapangan Sensus Ekonomi di Badan Pusat Statistik Majalengka.
4. Admin Forum Konsultasi Publik Pendataan Awal Regsosek di Badan Pusat Statistik Majalengka.

Peneliti mengikuti program S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul Skripsi: **“Pengaruh Potongan Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Member Alfamart Cabang Plumbon”**. Di bawah bimbingan Bapak Moh. Mabruri Faozi, M.A dan Bapak Dr. Didi Sukardi, M.H.

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, rasa syukur dan segala puji bagi Allah karena atas rahmat, hidayat, karunia dan bimbingan-Nya yang dapat menggerakkan hati dan fikiran penulis untuk menyelesaikan penelitian ini. Saya persembahkan karya ilmiah sederhana ini untuk diri saya sebagai bentuk salah satu perjuangan dalam mengejar kelulusan di jenjang pendidikan S-1 ini. Saya persembahkan juga karya ilmiah sederhana ini untuk kedua orang tua dan kakak-kakak saya yang telah ikut serta berjuang dalam membantu, mendukung dan mendoakan demi kelancaran saya selama mengenyam pendidikan di IAIN Cirebon ini. Segala curahan kasih sayang dan dukungan kedua orang tua dan kakak-kakak semua memang tak akan terbayar hanya dengan selembarnya kata cinta dan persembahan ini. Semoga hal ini menjadi awal untuk membuat Bapak, Ibu dan kakak semua bangga dan bahagia terhadap saya. Kemudahan dan kelancaran hidup saya tidak terlepas dari do'a Bapak, Ibu dan kakak semua yang dikabulkan Allah SWT. Saya persembahkan karya ini untuk keluarga saya tercinta.

Terimakasih yang tak terhingga untuk seluruh dosen dan staff jurusan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, terutama dosen pembimbing saya yang telah membimbing saya Bapak Moh. Mabruki Fauzi, M.A dan Bapak Dr. Didi Sukardi, M.H yang telah memberikan masukan dan arahan dari awal pengerjaan skripsi sampai terselesaikan dengan baik.

MOTTO

“Tiada suatu kesuksesan yang luput dari kehendak dan ridho Allah”



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur tercurah pada kehadiran Tuhan YME yaitu Allah SWT. penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Potongan Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Member Alfamart Cabang Plumbon”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada banyak pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan hiburan selama pengerjaan skripsi ini:

1. Diri saya sendiri yang telah rela berproses dan berjuang dari awal hingga akhir.
2. Bapak Moh. Maburi Fauzi, M.A selaku dosen jurusan Ekonomi Syariah sekaligus dosen pembimbing I saya yang telah membimbing dan membantu memperbaiki penulisan skripsi saya dari awal hingga akhir.
3. Bapak Dr. Didi Sukardi, M.H selaku dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sekaligus dosen pembimbing II saya yang telah membimbing dan membantu memperbaiki penulisan skripsi saya dari awal hingga akhir.
4. Seluruh dosen dan staf akademis di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Bapak, Ibu dan Kakak-kakak saya yang telah membantu saya dalam hal apapun (terutama finansial) dari awal pendidikan sarjana ekonomi hingga saya lulus.
6. Teman-teman seperjuangan yaitu teman-teman jurusan Ekonomi Syariah '20 yang saling mendukung dan menyemangati satu sama lain selama di bangku kuliah.
7. Rayyanza Malik Ahmad (Cipung) terimakasih telah lahir kedunia. Segala tingkah lakunya Rayyanza yang selalu menghibur.

Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu yang belum peneliti sebutkan di atas. Semoga segala bantuan yang telah diberikan menjada amal kebaikan yang terus mengalir dan menjadi berkah bagi kita semua. Aamiin.

Cirebon, 28 Februari 2024

Peneliti,



Offi Maria Ulpah

NIM. 2008204050

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
المخلص	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
NOTA DINAS	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PERSEMBAHAN	x
MOTTO	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah	4
BAB II	7
KAJIAN TEORI	7
A. Loyalitas Pelanggan	7
B. Harga	7
C. Lokasi	9
D. Kualitas Pelayanan	10
E. Bisnis Ritel	11
G. <i>Literature Review</i>	13
H. Kerangka Berpikir	24
I. Hipotesis Penelitian	25
BAB III	28
METODOLOGI PENELITIAN	28

A. Obyek dan Waktu Penelitian.....	28
B. Penentuan Populasi dan Sampel	28
C. Definisi Operasional Variabel.....	29
D. Instrumen Penelitian	31
E. Model Penelitian	31
F. Teknik Analisis Data	33
BAB IV	38
HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum Sumber Alfaria Trijaya Tbk	38
B. Karakteristik Responden	40
C. Deskripsi Data Penelitian	45
D. Uji Validitas dan Uji Realibilitas	48
E. Uji Asumsi Klasik	50
F. Analisis Data.....	54
G. Pembahasan.....	58
BAB V	62
PENUTUP.....	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN	67

