



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai  
Konsumen Pada Loyalitas Pelanggan Pada  
Laundry Syariah**

**Azizah Noor Iman  
151500164**

**Dosen Pembimbing  
Dra. Siti Istikhoroh, M.Si**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI  
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
LAUNDRY SYARIAH**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**AZIZAH NOOR IMAN  
NIM: 151500164**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai  
Konsumen Terhadap Loyalitas  
Pelanggan Pada Laundry Syariah.

Identitas Mahasiswa

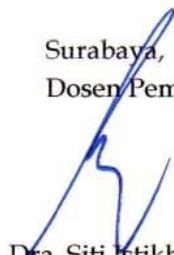
- a. Nama : Azizah Noor Iman
- b. NIM : 151500164
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi
- e. Alamat e-mail : thisisazizah@gmail.com

Mengetahui,  
Ketua Program Studi,



Tony Susilo W. SE., M. Pd., MSM  
NIP/NPP: 0709494/ DY

Surabaya,  
Dosen Pembimbing,



Dra. Siti Istikhoroh, M.Si  
NIP/NPP. 19671019.199203.2001



Menyetujui  
Dekan Fakultas Ekonomi,

Dra. Siti Istikhoroh, M.Si  
NIP/NPP. 19671019.199203.2001

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Pada Hari : Sabtu  
Tanggal : 27 Juli  
Tahun : 2019

Penguji I



Dra. Mattha S., SE., M.Ak  
NPP : 8602112/DY

Penguji II



Drs. Sugijanto, M.Ak  
NPP : 0501487/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Azizah Noor Iman  
NIM : 151500164  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI  
Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Laundry Syariah" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.



Surabaya, 22 Juli 2019

Mahasiswa,

Azizah Noor Iman

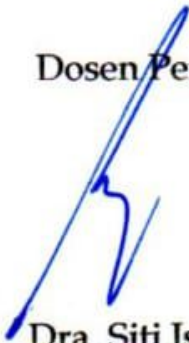
NIM: 151500164

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 22 Juli 2019

Dosen Pembimbing,



Dra. Siti Istikoroh, M.Si  
NIP/NPP. 1967109.199203.2001

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Laundry Syariah".

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapatkan motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. H.Djoko Adi Waluyo, ST., MM., DBA selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya,
2. Ibu Dra. Siti Istikhoroh, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya,
3. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd, MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ibu Dra. Siti Istikhoroh, M.Si selaku dosen pembimbing saya yang telah bersedia memberikan pengarahan, bimbingan dan koreksi serta membantu selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini,
5. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan kepada saya selama dibangku kuliah ini,
6. Kepada Ibu Isfaizah selaku pemilik Laundry Syariah yang telah memberikan izin dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu,
7. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Mul Iman dan Ibu Sulikati dan Kepada seluruh keluarga besar Mbok Sarmat dan

saudara yang sangat saya cintai dan selalu memberikan motivasi dan dukungan serta doa restu kepada saya dalam penyusunan skripsi ini dan dalam segala hal,

8. Kepada Dwi Rozzaqi yang selalu memberi saya motivasi dan dukungan selama ini,
9. Kepada (Alm) Pino kucing kesayangan saya yang selama hidupnya selalu menemani penulis,
10. Kepada Sahabat saya Ocha dan Comek yang tidak pernah ikut andil dalam penyusunan skripsi ini,
11. Kepada Sahabat saya “RRS” (Makrifatul Ilmiah, Asti Prastiwi, Nabilla Amalia Mayasari, Lailatul Umayyah, Siti Asmaul, Novia Risma Putri) dan “Latte Club” ( Mukhtar, Dian, Lima, Fian, Isol, Tuban ) yang selalu setia menemani dan memberikan dukungan untuk selama ini,
12. Dan semua rekan seperjuangan Prodi Manajemen khususnya kelas F angkatan 2015 yang selalu menemani selama 4 tahun ini,

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 19 Juli 2019  
Penulis,

Azizah Noor Iman



**MOTTO**

*"Do What You Love, And Love What You Do"*

**~Azizah Noor Iman~**

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL DEPAN</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Masalah .....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II. TELAAH PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori .....	8
2.2.1 Kualitas Pelayanan .....	8
2.2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	8
2.2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.1.4 Kriteria Penentu Kualitas Pelayanan .....	11
2.2.2 Nilai Konsumen.....	11
2.2.2.1 Pengertian Nilai Konsumen .....	11
2.2.2.2 Tingkatan Nilai Konsumen .....	12
2.2.2.3 Indikator Nilai Konsumen.....	13

2.2.3	Loyalitas Pelanggan.....	13
2.2.3.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	13
2.2.3.2	Tahap Pembentukan Loyalitas Pelanggan .	14
2.2.3.3	Indikator Loyalitas Pelanggan .....	15
2.3	Hubungan Antar Variabel .....	16
2.4	Kerangka Konseptual .....	16
2.5	Hipotesis.....	18
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1	Rancangan Penelitian .....	19
3.2	Populasi, Sampel dan Pengambilan Sampel.....	21
3.2.1	Populasi.....	21
3.2.2	Sampel.....	21
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	22
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	22
3.3.1	Jenis Data .....	22
3.3.2	Sumber Data.....	22
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.4.1	Kuesioner .....	23
3.4.2	Skala Pengukuran.....	23
3.4.3	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	24
3.5.1	Variabel Penelitian.....	24
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	24
3.5.2.1	Kualitas Pelayanan (X1).....	24
3.5.2.2	Nilai Konsumen (X2) .....	25
3.5.2.3	Loyalitas Pelanggan (Y).....	25
3.6	Teknik Analisis Data .....	25
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian .....	25
3.6.1.1	Uji Validitas.....	25

3.6.1.2	Uji Reliabilitas .....	26
3.6.2	Uji Asumsi Klasik .....	26
3.6.2.1	Uji Normalitas .....	26
3.6.2.2	Uji Multikolonieritas .....	26
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas .....	27
3.6.3	Regresi Linier Berganda.....	27
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	28
3.6.4.1	Uji t .....	28
3.6.4.2	Uji f .....	28
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	29
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	20
4.1.2	Data Khusus .....	31
4.1.3	Deskripsi Hasil Penelitian.....	32
4.1.4	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	33
4.1.4.1	Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	33
4.1.4.2	Variabel Nilai Konsumen (X2) .....	34
4.1.4.3	Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	35
4.2	Analisis Data Penelitian.....	36
4.2.1	Persiapan Analisis Data .....	37
4.2.2	Pengujian Instrumen Penelitian .....	39
4.2.2.1	Uji Validitas.....	39
4.2.2.2	Uji Reliabilitas .....	41
4.2.3	Uji Asumsi Klasik .....	41
4.2.3.1	Uji Normalitas .....	42
4.2.3.2	Uji Multikolinieritas .....	43
4.2.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	44
4.2.3.4	Uji Autokolerasi .....	46

4.2.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
4.2.5	Uji Hipotesis.....	50
4.2.5.1	Uji t.....	50
4.2.5.2	Uji F.....	51
4.3	Pembahasan Penelitian	
4.3.1	Pengaruh Kualitas Peelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Laundry Syariah.....	52
4.3.2	Pengaruh Nilai Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Laundry Syariah.....	53
4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Laundry Syariah.....	54
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>57</b>
5.1	Simpulan.....	57
5.2	Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>59</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	33
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Nilai Konsumen.....	34
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan ....	35
Tabel 4.4 Persiapan Data Penelitian.....	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas .....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	44
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	47
Tabel 4.11 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	48
Tabel 4.12 Hasil Uji T .....	50
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	51

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Kerangka Konseptual.....	17
3.1 Rancangan Penelitian.....	20
4.1 Normalitas Plot.....	43
4.2 Heteroskedastisitas Plot.....	45

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 2 : Lembar Persetujuan

Lampiran 3: Matrik Penelitian

Lampiran 4: Kuesioner Penelitian

Lampiran 5: Hasil Tabulasi

Lampiran 6: Daftar Hadir Seminar Proposal

Lampiran 7: Surat Balasan Perusahaan

Lampiran 8: Uji Pengujian Instrumen