

**PENGARUH PRODUK, HARGA, TEMPAT, PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA WARUNG AYAM BAKAR MERCON PEDAZZ
PALEMBANG**



Oleh :
AZKA AULIYA'
NIM : 13190039

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH
PALEMBANG
2019**



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM**

Nama : Azka Auliya
Nim/Jurusan : 13190039/ Ekonomi Syari'ah
Judul Skripsi : Pengaruh Produk, Harga, Tempat, Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Warung Ayam Bakar Mercon Pedazz Palembang.

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal 11 Maret 2019

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal Pembimbing Utama : Maya Panorama, M.Si., Ph.D.

t.t :

Tanggal Pembimbing Kedua : Zuul Fitriani Umari, M.H.I

t.t :

Tanggal Penguji Utama : Rudi Aryanto, S.Si., M.Si.

t.t :

Tanggal Penguji Kedua : Disfa Lidian Handayani, SEI, MEI

t.t :

Tanggal Ketua : Rika Lidyah, S.E., M.Si., Ak., CA

t.t :

Tanggal Sekretaris : Mila Gustahartati, S.Ag., M.Hum.

t.t :



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Produk, Harga, Tempat, Promosi Terhadap Loyalitas
Konsumen Pada Warung Ayam Bakar Mercon Pedazz Palembang.

Ditulis Oleh : Azka Auliya

NIM : 13190039

Terlah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, Maret 2019



**Dr. Qodariah Barkah, M.H.I
NIP : 197011261997032002**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azka Auliya'

NIM : 13190039

Jenjang : S1 Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, Januari 2019

Saya yang menyatakan,



AZKA AULIYA'

NIM: 13190039



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Azka Auliya

Nim/Jurusan : 13190039 / Ekonomi Syari'ah

Judul Skripsi : Pengaruh Produk, Harga, Tempat, Promosi Terhadap Loyalitas
Konsumen Pada Warung Ayam Bakar Mercon Pedazz Palembang.

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para pengaji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapan terima kasih.

Palembang, Maret 2019

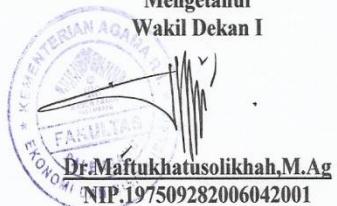
Pengaji Utama

Rudi Arvanto, S.Si., M.Si.
NIP. 197501012006041001

Pengaji Kedua

Disfa Lidian Handayani, SE, MEI
NIP. 198907022018012002

Mengetahui
Wakil Dekan I





KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri, Kode Pos 30126 Telp. (0711) 353276, KM 3,5 Palembang.

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul :

PENGARUH PRODUK, HARGA, LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA WARUNG AYAM BAKAR MERCON PEDAZZ

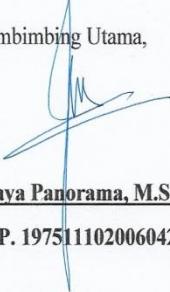
Yang ditulis Oleh:

Nama : Azka Auliya'
NIM : 13190039
Program : S1 Ekonomi Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang munaqosyah ujian skripsi.

Wassalamualaikum wr. wb.

Pembimbing Utama,



Maya Panorama, M.Si., Ph.D.
NIP. 197511102006042002

Palembang, Januari 2019

Pembimbing Kedua,



Zaul Fitriani Umari, M.H.I
NIP. 198609182018012001

ABSTRAK

PENGARUH PRODUK, HARGA, LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA WARUNG AYAM BAKAR MERCON PEDAZZ

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh produk, harga, lokasi, dan promosi terhadap loyalitas konsumen. Perkembangan dunia usaha yang semakin meningkat, mengakibatkan persaingan yang semakin tinggi. Persaingan menuntut perusahaan untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta memenuhi harapan konsumen. Merancang strategi untuk menarik keinginan dan memenuhi kebutuhan konsumen adalah penting, namun yang lebih penting adalah berusaha sebaik-baiknya untuk mempertahankan dan membina hubungan jangka panjang dengan konsumen yang sudah ada.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan data-data yang diperoleh dari hasil angket, kemudian menganalisisanya sedemikian rupa untuk kemudian dibandingkan dengan hipotesis. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua macam, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diambil dari data kuesioner. Untuk data sekunder diambil dari bukti-bukti tulisan (dokumentasi) yang ada di instansi yang berkaitan dengan penelitian di Warung Makan Ayam Bakar Mercon Pedazz. Adapun setelah data-data terkumpul, kemudian dianalisa dengan analisa kuantitatif, dengan pemaparan secara deskriptif, karena bertujuan menggambarkan keadaan atau fenomena yang terjadi di lapangan.

Berdasarkan analisis regresi linier berganda diperoleh kesimpulan: hasil uji signifikansi pengaruh secara parsial, menunjukkan bahwa variabel produk, harga, lokasi dan promosi secara individu atau parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas konsumen. Dilihat berdasarkan pada uji signifikan pengaruh secara simultan, menunjukkan bahwa keempat variabel independen yaitu produk, harga, lokasi dan promosi ayam bakar mercon pedazz secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di Palembang. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $10,665 > 3,77$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,01$ yang berarti loyalitas konsumen dipengaruhi oleh variabel produk, harga, lokasi dan promosi sebesar 48,7%, sisanya 51,3% dijelaskan oleh faktor lain.

Kata Kunci: produk, harga, lokasi, promosi, loyalitas konsumen

TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA

A. Huruf Konsonan

Konsonan	Nama	Transliterasi	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B/b	Be
ت	Ta	T/t	Te
ث	Ša	Š/s	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J/j	Je
ح	Ha	H/h	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh/kh	Ka dan ha
د	Dal	D/d	De
ذ	Žal	Ž/ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R/r	Er
ز	Zai	Z/z	Zet
س	Sin	S/s	Es
ش	Syin	Sy/sy	Es dan ye
ص	Şad	Ş/ş	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D/d	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta	T/t	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z/z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘—	Apostrof terbalik
غ	Gain	G/g	Ge
ف	Fa	F/f	Ef

ق	Qof	Q/q	Qi
ك	Kaf	K/k	Ka
ل	Lam	L/l	El
م	Mim	M/m	Em
ن	Nun	N/n	En
و	Wau	W/w	We
ه	Ha	H/h	Ha
ء	Hamzah	—'	Apostrof
ي	Ya	Y/y	Ye

B. *Ta' marbūthah*

1. Ta' marbūthah sukun ditulis h contoh بعْدَهُ ditulis *bi 'ibādah*.
2. Ta' marbūthah sambung ditulis t contoh بعْدَ رَبِّهِ ditulis *bi 'ibādat rabbih*.

C. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal
 - a. Fathah (---) – a
 - b. Kasrah (---) – i
 - c. Dhammah (---) – u
2. Vokal Rangkap
 - a. (اً) – ay
 - b. (ى --) - iy
 - c. (اًو) – aw
 - d. (و --) - uw
3. Vokal Panjang
 - a. (ا---) - ā
 - b. (ى---) - ī
 - c. (و---) - ū

D. Kata sandang

Penulisan *al qamariyyah* dan *al syamsiyyah* menggunakan *al-*:

1. *Al qamariyyah* contohnya: “البلاد” ditulis *al-bilad*.
2. *Al Syamsiyyah* contohnya: “الليل” ditulis *al-layl*.

E. Kata Singkatan

H = Hijriyah

M = Masehi

hlm.= Halaman

SWT. = *Subhânahu wa ta ‘âlâ*

SAW. = *Shallallâhu ‘alaihi wa sallam*

Q.S.= Al-Qur’ân Surat

H.R. = Hadits Riwayat

terj. = Terjemah

F. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman Ejaan yang Disempurnakan (EyD).

G. Kata dalam Rangkaian Frase dan Kalimat

1. Ditulis kata per kata, atau
2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut شيخ الاسلام : ditulis *syaikh al-Islam* atau *Syaikhul Islam*.

H. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata ijmak, nas, dll.), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Produk, Harga, Lokasi dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Ayam Bakar Mercon Pedazz**”.

Skripsi ini penulis susun dengan berbagai rintangan. Baik itu yang datang dari diri sendiri maupun yang datang dari luar. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Namun dengan penuh kesabaran dan terutama pertolongan dari Allah SWT akhirnya makalah ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. M. Sirozi, Ph.D. selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Qodariah Barkah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
3. Ibu Titin Hartini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam.
4. Ibu Maya Panorama, M.Si., Ph.D. selaku Pembimbing Utama dan Ibu Zuul Fitriani Umari, M.H.I. selaku Pembimbing Kedua yang telah meuangkan waktu untuk memberikan pengarahan hingga selesaiya skripsi ini.
5. Para Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa studi.
6. Ayah dan ibu tercinta (M. Dzulfikriddin dan Hawariah), yang selalu mencerahkan kasih sayang, menjaga, melindungi, dan memberikan dukungan serta do'a mereka yang selalu menyertai.
7. Saudara-saudara kandungku Mukhlis, Najih, dan Zaki yang telah memberikan semangat dan doa selama ini.
8. Sahabat seperjuangan Asri Merlinda dan Amiroh, dan teman-teman EKI 1 2013 yang telah memberikan semangat, memotivasi dan mendoakan.

Penulis ucapkan terima kasih atas semua bantuan, bimbingan dan semangat dari berbagai pihak. Semoga mereka semua selalu mendapat limpahan rahmat dari Allah SWT. Aamiin.

Palembang, Januari 2019

Penulis,

Azka Auliya'

13190039

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil, kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik

(Evelyn Underhill)

Bersyukurlah dengan segala sesuatu yang kamu miliki, karena belum tentu orang lain memilikinya.

Setiap kesulitan itu akan ada kemudahan.

Tuhan tidak menuntut Anda untuk sukses, tetapi hanya mengharapkan Anda mencoba segala fitur kesempatan yang melintas.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, tiada kata dan ucapan selain rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, pertolongan, hidayah serta segala bentuk kemudahan. Sholawat serta salam semoga dan selalu terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW. Kupersembahkan skripsi ini untuk:

1. Ayah dan ibu tercinta (M. Dzulfikriddin dan Hawariah), yang selalu mencurahkan kasih sayang, menjaga, melindungi, dan memberikan dukungan serta do'a mereka yang selalu menyertai.
2. Kedua kakekku Salbani Amusin dan Alm. Tolha Anshori, lalu nenek tersayangku Alm. Irawati, Nur Hadiyah, dan Umi Kalsum, serta seluruh keluarga besarku yang telah memberikan semangat dan doa.
3. Kupersembahkan kepada saudara-saudara kandungku Mukhlis, Najih, dan Zaki yang telah memberikan semangat dan doa selama ini.
4. Sahabatku Asri dan Amiroh, serta teman-teman EKI 1 2013.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA DINAS	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
PEDOMAN TRANSLITERASI	vi
KATA PENGANTAR	ix
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Konsep Teori	12
1. Pengertian Bauran Pemasaran	14
1) Produk	14
2) Harga	14
3) Distribusi/Lokasi	15
4) Promosi	16
2. Bauran Pemasaran dalam Ekonomi Islam	16

a. Produk dalam Ekonomi Islam	16
b. Harga dalam Ekonomi Islam	17
c. Tempat dalam Ekonomi Islam	18
d. Promosi dalam Ekonomi Islam	19
3. Loyalitas Konsumen	20
a. Pengertian Loyalitas Konsumen	20
b. Karakteristik Loyalitas Konsumen	21
c. Karakter Konsumen Loyal	23
d. Indikator Loyalitas Konsumen	23
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Konseptual	33
D. Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Setting Penelitian	37
B. Desain Penelitian	37
C. Jenis dan Sumber Data	37
D. Populasi dan Sampel Penelitian	38
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Variabel-Variabel Penelitian	41
G. Instrumen Penelitian	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	45
H. Teknik Analisis Data	46
1. Uji Asumsi Klasik	46
a. Uji Normalitas	46
b. Uji Linearitas	46
c. Uji Multikolinearitas	47
d. Uji Heteroskedastisitas	47
2. Analisis Regresi Linier Berganda	48
3. Uji Hipotesis	49
a. Uji t (Uji Hipotesis Secara Parsial)	49
b. Uji f (Uji Hipotesis Secara Simultan)	50

c. Koefisien Determinasi	51
d. Hipotesis per variabel	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	53
B. Karakteristik Responden	53
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	54
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
C. Analisis Data	56
1. Deskripsi Data Penelitian	56
2. Uji Validitas	59
3. Uji Reliabilitas.....	63
D. Uji Instrumen Penelitian.....	64
1. Uji Asumsi Klasik.....	64
a. Uji Normalitas.....	64
b. Uji Linearitas.....	65
c. Uji Multikolinieritas.....	68
d. Heterokedastisitas.....	69
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
E. Hasil Pengujian Hipotesis.....	73
1. Uji r.....	73
2. Uji T (Parsial)	75
3. Uji F (Simultan)	77
4. Uji Koefisien Determinasi	78
F. Pembahasan Hasil Penelitian	79
1. Pengaruh Produk terhadap Loyalitas Konsumen Warung Ayam Bakar Mercon Pedazz Palembang	79
2. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen Warung Ayam Bakar Mercon Pedazz Palembang	80
3. Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen Warung Ayam Bakar Mercon Pedazz Palembang	80

4. Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Konsumen Warung Ayam Bakar Mercon Pedazz Palembang	81
5. Pengaruh Produk, Harga, Lokasi dan Promosi terhadap Loyalitas Konsumen Warung Ayam Bakar Mercon Pedazz Palembang	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Research gap Produk, Harga, Tempat, dan Promosi terhadap Loyalitas Konsumen	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	42
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Produk	59
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	60
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	61
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	61
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas	62
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.7	Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov untuk Produk, Harga, Lokasi dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen	64
Tabel 4.8	Hasil Uji Linieritas Loyalitas Konsumen dan Produk	66
Tabel 4.9	Hasil Uji Linieritas Loyalitas Konsumen dan Harga	66
Tabel 4.10	Hasil Uji Linieritas Loyalitas Konsumen dan Lokasi	67
Tabel 4.11	Hasil Uji Linieritas Loyalitas Konsumen dan Promosi	67
Tabel 4.12	Uji Multikolinearitas	68
Tabel 4.13	Uji Heterokedastisitas (Metode Glejser)	69
Tabel 4.14	Hasil Analisis Regresi Berganda	71
Tabel 4.15	Hasil Uji r (Korelasi)	73
Tabel 4.16	Hasil Uji Parsial	75
Tabel 4.17	Hasil Uji Signifikan Simultan	77
Tabel 4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi Adjusted R Square	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	55
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas (Normal P-P Plot).....	65
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatter Plot).....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Lampiran 2 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 3 Hasil Uji Hipotesis

Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

Lampiran 5 Data Hasil Kuesioner

Lampiran 6 Distribusi Jawaban

Lampiran 7 Biodata

Lampiran 8 Lembar Konsultasi