

PENGARUH FAKTOR KEADILAN DAN KERAMAHAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

**(Studi Kasus I-Mart Pondok Pesantren Al Imdad Bantul,
Yogyakarta)**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Ilmu Al-Qur'an An-Nur Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

Miftahul Huda

NIM. 21.40.2131

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT ILMU AL-QUR'AN AN-NUR YOGYAKARTA

2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Miftahul Huda
NIM : 21.40.2131
Tempat/Tanggal Lahir : Banyuasin, 18 Februari 2003
Prodi : Ekonomi Syari'ah
Alamat domisili : Komplek Nurul Huda PP. Annur
Judul : Pengaruh Faktor Keadilan dan Keramahan terhadap Loyalitas konsumen (studi kasus Minimarket Pondok Pesantren Al Imdad Bantul, Yogyakarta).

Dengan ini menyatakan bahwa, sesungguhnya :

1. Skripsi yang saya ajukan, benar asli karya ilmiah yang saya tulis sendiri.
2. Bilamana skripsi yang telah dimunaqasyahkan dan diwajibkan revisi, maka saya bersedia dan sanggup merevisi dalam waktu sesuai dengan Keputusan siding munaqasyah sebagaimana tercantum dalam berita acara. Jika ternyata melebihi batas waktu yang ditentukan, maka saya bersedia untuk dikurangi nilainya atau dinyatakan gugur dan bersedia mengikuti munaqasyah ulang dengan biaya sendiri.
3. Apabila dikemudian hari ternyata diketahui bahwa karya tersebut bukan karya saya (plagiasi) baik Sebagian maupun secara keseluruhan, maka saya bersedia menerima sanksi dan dibatalkan gelar kesarjanaan saya dengan segala hak yang melekat didalamnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Bantul, 28 April 2025

Yang menyatakan


Miftahul Huda

(NIM : 2140.21.31)

NOTA DINAS PEMBIMBING

April Purwanto, S.Ag., MEI

Hal : Skripsi Sdra. Miftahul Huda

Bantul, 14 April 2025

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IIQ An-Nur Yogyakarta Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

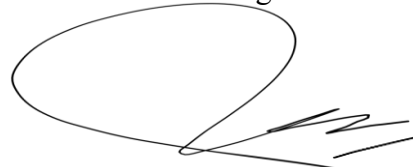
Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, mengkoreksi, dan melakukan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama	: Miftahul Huda
NIM	: 21.40.2131
Prodi	: Ekonomi Syari'ah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisni Islam
Judul	: Pengaruh Faktor Keadilan dan Keramahan Terhadap Loyalitas Konsumen (studi kasus I-Mart Pondok Pesantren Al Imdad , Bantul, Yogyakarta).

Maka kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah layak untuk diujikan dalam sidang munaqasyah untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Kami berharap skripsi tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Wassalam'alaikm Wr.Wb.

Pembimbing



April Purwanto, , S.Ag., MEI

NIDN: 2105107101

HALAMAN PENGESAHAN

Nomor: 139/AK/IIQ/FEBI/VI/2025

Skripsi dengan judul:

**"PENGARUH FAKTOR Keadilan dan Keramahan Terhadap Loyalitas
Konsumen (Studi Kasus I-MART PONDOK PESANTREN AL IMDAD BANTUL,
YOGYAKARTA)"**

Disusun Oleh:

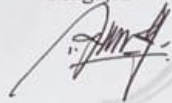
Miftahul Huda

NIM : 21402131

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Ilmu Al Qur'an An Nur Yogyakarta,
telah diterima dan dinyatakan lulus dengan nilai 86,7 (A-) dalam sidang ujian munaqosyah
pada hari Selasa, tanggal 27 Mei 2025 untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

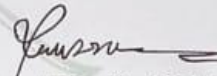
DEWAN PENGUJI MUNAQOSYAH

Penguji I



Puji Solikhah, M.M
NIDN: 2130037902

Penguji II



Rarasati Mawftiq, S.Pd., M.Si
NIDN: 2126098602

Pembimbing



April Purwanto, S. Ag., M.E.I
NIDN: 2105107101

Ketua Sidang



April Purwanto, S. Ag., M.E.I
NIDN: 2105107101

Sekretaris Sidang



Listiyowati, S.E., M.Pd, Akt, CA, ACPA
NIDN: 0605048402

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



M. Arif Kurniawan, S.H.I., M.E.I
NIDN: 2117088603

MOTTO

“Siklus kehidupan itu gampang dimengerti, karena disetiap kesulitan beriringan dengan kemudahan”

“Gus Rumayzijat”

“Be grateful”

PERSEMBAHAN

karya tulis yang sederhana ini, saya persembahkan

kepada:

Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan kepada saya dalam berbagai

bentuk materi, do’a dan motivasi.

Seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan

kepada saya dalam berbagai bentuk materi, do’a dan motivasi.

Teman-teman seperjuangan baik yang didalam kampus maupun diluar kampus

yang saling memberikan semangat dan sama-sama bertumbuh menjadi insan

mulia

Almamater tercinta Institut Ilmu Al-Qur’an An-Nur Yogyakarta

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf

Latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf	Arab	Nama huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	<i>B</i>	Be
ت	Ta	<i>T</i>	Te
ث	Sa	<i>S</i>	Es (dengan titik diatas)
ج	Ja	<i>J</i>	Je
ه	Ha	<i>H</i>	Ha (dengan titikdibawah)
خ	Kha	<i>Kh</i>	Ka dan Ha
د	Dal	<i>D</i>	De
ذ	Zal	<i>Z</i>	Zat (dengan titik diatas)

ر	Ra	<i>R</i>	Er
ز	Zai	<i>Z</i>	Zet
س	Sin	<i>S</i>	Es
ش	Syin	<i>Sy</i>	Es dan Ye
ص	Sad	<i>S</i>	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	<i>D</i>	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	<i>T</i>	Te (dengan titik dibawah
ظ	Za	<i>Z</i>	Zet (dengan titik dibawah)
ع	`Ain	<i>`</i>	Dengan koma terbalik diatas
غ	Ghain	<i>G</i>	Ge
ف	Fa	<i>F</i>	Ef
ق	Qaf	<i>Q</i>	Ki
ك	Kaf	<i>K</i>	Ka
ل	Lam	<i>L</i>	El
م	Mim	<i>M</i>	Em
ن	Nun	<i>N</i>	En
و	Waw	<i>W</i>	We

ح	Ha	<i>H</i>	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya	<i>Y</i>	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal

atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat.

Adapun transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Keterangan
	Fathah	A	A
	Dammah	U	U
	Kasrah	I	I

Contoh: كَتَبَ

: kataba

: سَأَلَ : yaṣhabu

su'ila

ذَكَرَ : zukira

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan

antara harakat dan huruf. Adapun transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Keterangan
	Fathah dan Ya	Ai	A dan I
	Kasrah dan Waw	Iu	I dan U

3. Maddah

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

- Fathah + huruf alif, ditulis = a dengan garis diatas, seperti ر جال = rijālun.
- Fathah + huruf Layyinah, ditulis = a dengan garis diatas, seperti موسى = mūsā.
- Kasrah + huruf ya' mati, ditulis = i dengan garis diatas seperti مجيب = mujibun.
- Dammah + huruf wawu mati, ditulis = u dengan garis diatas seperti قلوبهم = qalauhum.

4. Ta'Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua:

- Ta' Marbutah hidup

Ta'Marbutah yang hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan

dammah, transliterasinya adalah “t”.

b. Ta’Marbutah Mati

Ta’Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”, seperti: طلحة: Ṭalhah.

c. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta’marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang “al” serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta’marbutah itu transliterasinya dengan “h” seperti روضة الجنّة Raudah al-jannah.

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau Tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda syaddah, dalam transliterasinya ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu. Contoh : رَبَّنَا : rabbanā

6. Penulisan Huruf Alif Lam

a. Jika bertemu dengan huruf qamariyah, maupun syamsiyah ditulis dengan metode yang sama tetapi ditulis al seperti:

الكریم الكبير = Al-karim Al-kabir

الرسول النساء = Al-rasūl Al-nisa'

b. Berada di awal kalimat, ditulis dengan huruf kapital, seperti:

العزیز الحکیم = Al-Azīz Al-hakīm

c. Berada di tengah kalimat, ditulis dengan huruf kecil, seperti:

يحب المحسنين = Yuhib al-Muhsin

7. Hamzah

Sebagaimana dinyatakan di depan, hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan diakhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif. Contoh:

شيء = syai'un

أمرت = umirtu

8. Penulisan Kata atau Kalimat

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim atau huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harakat yang dihilangkan. Dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut ditulis dengan kata sekata. Contoh :

وَإِنْ هَلْ خَيْرَ الرَّازِقِينَ = Wa innallāha lahuwa khairu al-Rāziqīn

فأوف الكيل والميزان = Fa'aufū al-Kaila wa al-Mizān

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan arab huruf kapital tidak diketahui, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital yang digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap harus awalan nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Contoh : $\text{وَمُحَمَّدٌ اِلَـرَّسُوْلٌ} = \text{wamā}$
|

Muhammadun illā Rasūl

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil alamin, segala puji dan syukur penyusun panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang mana telah menurunkan karunianya kepada penyusun dengan dilimpahkannya kesehatan lahir dan batin sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi. Shalawat serta salam tidak lupa senantiasa penyusun panjatkan kepada Rasulullah SAW, keluarga sahabat serta seluruh pengikutnya, semoga kita semua termasuk golongan umat yang mendapat syafa'at beliau pada yaumul akhir kelak. Aamiin.

Penyusun tetap menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Tetapi penyusun tetap mengucap rasa syukur atas terselesaikannya skripsi ini. Penyusun berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat yang besar untuk para pembaca terutama untuk penulis secara pribadi. Dengan ini penyusun ingin mengucapkan terimakasih yang teramat besar untuk:

1. K.H Nawawi Abdul Aziz beserta keluarga dan ahli warisnya yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun untuk dapat menimba dan menuntut ilmu pada lembaga yang ada di lingkungan Yayasan Al-Ma'had An-Nur Ngrukem Yogyakarta.
2. K.H Muslim Nawawi selaku Ketua Yayasan Al-Ma'had An-Nur Yogyakarta
3. Bapak Dr. A. Shihabul Millah, M.A., Selaku Rektor Institut Ilmu Al-Qur'an An-Nur Yogyakarta.
4. Bapak M. Arif Kurniawan, S.H.I., M.E.I., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Ilmu Al-Qur'an An-Nur Yogyakarta.
5. Ibu Puji Solikhah, M.M., Selaku Kaprodi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Ilmu Al-Qur'an An-Nur Yogyakarta.
6. Bapak April Purwanto, S. Ag., MEI selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak saran dan mengarahkan penulis dalam membuat skripsi.
7. Seluruh Dosen dan jajaran para staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Ilmu Al-Qur'an An-Nur Yogyakarta.
8. Teruntuk bapak, ibu, kakak dan adik saya yang telah mendukung dalam segala keputusan yang penyusun ambil.
9. Seluruh pihak Pondok Pesantren Al Imdad, pihak pengelola i-mart, dan responden yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk pengisian kuesioner.
10. Teman-teman mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Ilmu Al-Qur'an An-Nur Yogyakarta terutama mahasiswa prodi Ekonomi Syariah angkatan 2021.
11. Seluruh pihak yang membantu penyusun selama masa penyusunan, sering bertukar ide dan memberikan solusi yang sangat membantu bagi penyusun

ABSTRAK

Miftahul Huda, Pengaruh Faktor Keadilan dan Keramahan terhadap Loyalitas konsumen (Studi Kasus I-Mart Pondok Pesantren Al Imdad, Bantul, Yogyakarta). Skripsi, Program Studi Ekonomi Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Ilmu Al Qur'an An-Nur Yogyakarta, 2025.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh hadis riwayat Imam Muslim no.1287 “orang- orang yang berlaku adil dalam keputusan mereka dan terhadap keluarga serta apa yang mereka pimpin” dan rendahnya tingkat konsistensi dalam berbelanja oleh konsumen terhadap suatu toko tertentu, terutama minimarket yang belum terlalu familiar. Namun, keadaan dilapangan nyatanya kurang sesuai dengan hal yang diharapkan, misal keragaman produk yang kurang, persaingan harga dengan minimarket lain, dan kurang update harga di display.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat Pengaruh Faktor Keadilan dan Keramahan terhadap Loyalitas Konsumen Minimarket Pondok Pesantren Al Imdad. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah kuantitatif asosiatif dengan menggunakan alat bantu SPSS 30 untuk mengetahui hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji t, dan Uji Koefisien Determinasi (R²). Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 59 orang responden dengan menggunakan teknik sampel probability sampling serta menggunakan kuisioner sebagai teknik pengumpulan datanya.

Hasil Uji Regresi Linier berganda, maka diperoleh hasil persamaan $Y = 0,732 + 0,203X_1 + 0,728X_2 + e$, Koefisien regresi (b) keadilan sebesar 1.528 dengan nilai negative dan keramahan sebesar 5.936 dengan nilai positif. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²) sebesar 65,1% hal ini menunjukkan bahwa variabel keadilan dan keramahan berpengaruh sebesar 65,1% terhadap loyalitas konsumen, sedangkan 34,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : keadilan, keramahan dan loyalitas konsumen

ABSTRACT

Miftahul Huda, The Influence of Justice and Hospitality Factors on Consumer Loyalty (Case Study of I-Mart Pondok Pesantren Al Imdad, Bantul, Yogyakarta). Thesis, Islamic Economics Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business (FEBI), Institut Ilmu Al Qur'an An-Nur Yogyakarta, 2025.

This research is motivated by the hadith narrated by Imam Muslim no. 1287, "those who are fair in their decisions and towards their families and what they lead" and the low level of consistency in shopping by consumers towards a particular store, especially minimarkets that are not yet familiar. However, the situation in the field is actually less than expected, such as the lack of product diversity, price competition with other minimarkets, and less updated prices on display.

This study to determine whether there is an influence of Justice and Hospitality Factors on Consumer Loyalty at Minimarket Pondok Pesantren Al Imdad. The research method used is quantitative associative using SPSS 30 to determine the results of Multiple Linear Regression Test, t-test, and Coefficient of Determination Test (R²). The sample used in this study amounted to 59 respondents using probability sampling technique and using questionnaires as a data collection technique.

The results of the Multiple Linear Regression Test obtained the equation $Y = 0.732 + 0.203X_1 + 0.728X_2 + e$, regression coefficient (b) of justice is 1.528 with a negative value and hospitality is 5.936 with a positive value. The results of the Coefficient of Determination Test (R²) is 65,1%, indicating that the variables of justice and hospitality have an influence of 65.1% on consumer loyalty, while 34.9% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: justice, hospitality, and consumer loyalty.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - INDONESIA	vi
KATA PENGANTAR	xiii
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT	xvi
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah	9
C. tujuan penelitian	10
D. manfaat penelitian.....	10
1. Manfaat teoritis.....	11
2. Manfaat praktis	11
E. Tinjauan Pustaka	11
F. sistematika pembahasan	14
BAB II KAJIAN TEORI	16
A. Landasan teori.....	16
1. Pengertian loyalitas konsumen dan indikatornya	16
2. Pengertian, indikator dan manfaat keadilan.....	17
3. Pengertian, indikator dan manfaat keramahan.....	21
4. Hubungan keadilan dan keramahan terhadap loyalitas konsumen.....	23
B. Paradigma penelitian.....	25
C. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Jenis penelitian.....	28
B. Tempat & waktu penelitian.....	28

C. Populasi dan sampel penelitian	29
D. Defenisi konseptual dan operasional.....	31
1. Defenisi konseptual	31
2. Defenisi operasional variabel	34
E. Variabel dan indikator penelitian	34
F. Teknik pengumpulan data	40
1. Angket (kuisisioner)	40
2. Observasi.....	41
3. Dokumentasi.....	41
G. Uji validitas dan reabilitas data	42
1. Uji validitas	42
2. Uji reliabilitas	42
H. Teknik analisis data.....	43
1. Analisis statistik deskriptif	43
2. Uji Asumsi Klasik	44
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
4. Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian	48
1. Gambaran umum Lokasi penelitian.....	48
2. Gambaran Umum Responden Penelitian	48
B. Analisa statistik deskriptif.....	52
C. metode analisis data	54
a. Hasil Uji Validitas	54
b. Hasil Uji Reabilitas.....	56
D. Teknik Analisis Data.....	58
1. Uji asumsi klasik	58
2. Hasil Uji Hipotesis	62
a. Uji Regresi Linier Berganda.....	62
1. Analisis Regresi.....	63
2. Uji Signifikansi Parameter individual (Uji T).....	64
3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	65
E. Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V PENUTUP	72

A. KESIMPULAN.....	72
B. SARAN	72
Daftar Pustaka	74

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Waktu Pelaksanaan Penelitian	28
Tabel 3. 2 Definisi Variabel dan Indikator Penelitian	36
Tabel 3. 3 Skala Linkert	41
Tabel 4. 1 Hasil Analisa Statistik Deskriptif	53
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolonieritas	60
Tabel 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4. 7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	63
Tabel 4. 8 Hasil Uji t	64
Tabel 4. 9 Hasil Uji F	65
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	65

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 2.1 Kerangka berpikir</u>	26
<u>Gambar 4.1 Usia Responden</u>	49
<u>Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden</u>	50
<u>Gambar 4. 3 Tingkat Pendidikan Responden</u>	51
<u>Gambar 4. 4 Frekuensi Belanja Responden</u>	52