



Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Penulis :
Fitra Sanjaya

PENGARUH PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN LOYALITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MUSLIM DI INDOMARET HIBRIDA III KOTA BENGKULU



Editor :
Yosy Arisandi, Ph.D
Kustin Hartini, ME

**PENGARUH PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
LOYALITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
MUSLIM DI INDOMARET HIBRIDA III KOTA
BENGKULU**

JURNAL



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Penulisan Tugas Akhir

OLEH:

FITRA SANJAYA

NIM 2011130140

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU**

2025M/1447



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51276-51172-

53879 Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfatbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Hibrida III Kota Bengkulu” yang disusun oleh:

Nama : Fitra Sanjaya
NIM : 2011130140
Program Studi : Ekonomi Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam siding Munaqasyah Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 10 Agustus 2026 M
27 Safar 1448 H

Pembimbing I

Yosy Arisandi, Ph.D
NIP. 198508012014032001

Pembimbing II

Kustin Hartini, M.E
NIP. 19810302202321201

Mengetahui,
Koordinator Program Studi
Ekonomi Syariah

Feng Juli Emento, SE., M.E
NIP. 199307052020121010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51276-51172-
53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfatbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul "Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Hibrida III Kota Bengkulu" yang disusun oleh:

Nama : Fitra Sanjaya
NIM : 2011130140
Program Studi : Ekonomi Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 27 November 2025

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 10 Agustus 2026 M
27 Safar 1448 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Dr. Nonie Afrianty, ME
NIP. 199304242018012002

Sekretaris

Dr. M. Irfan Nurhab, MM
NIP. 198809092018011001

Penguji 1

Dr. Nonie Afrianty, ME
NIP. 199304242018012002

Penguji 2

Andi Conyona, MI
NIP. 19850524202012100

Mengetahui,
Dekan

Prof. Dr. Suwarjin, M.A.
NIP. 196904021999031004



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Hibrida III Kota Bengkulu”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Februari 2026

Mahasiswa yang menyatakan,



Fitra Sanjaya
NIM 2011130140

MOTTO

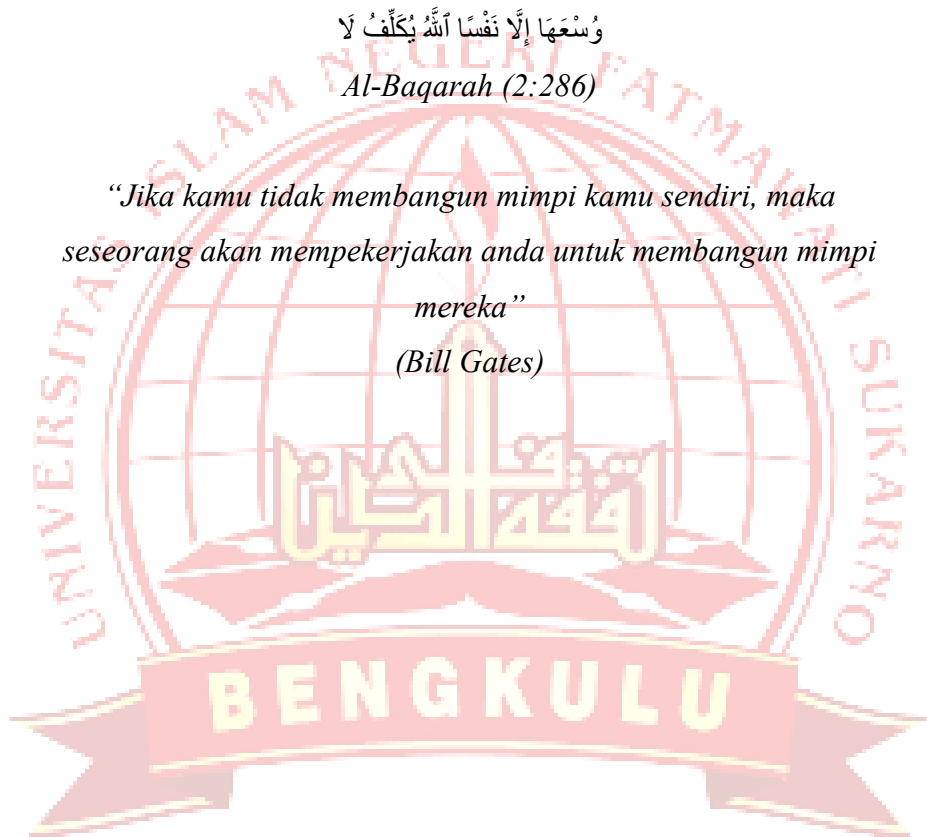
“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

وُسْعَهَا إِلَّا نَفْسًا اللَّهُ يُكَلِّفُ لَا

Al-Baqarah (2:286)

“Jika kamu tidak membangun mimpi kamu sendiri, maka seseorang akan mempekerjakan anda untuk membangun mimpi mereka”

(Bill Gates)



PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan mengharap limpahan rahmat dari Allah SWT, serta dengan segenap ketulusan hati, penulis mempersembahkan karya tulis ini kepada:

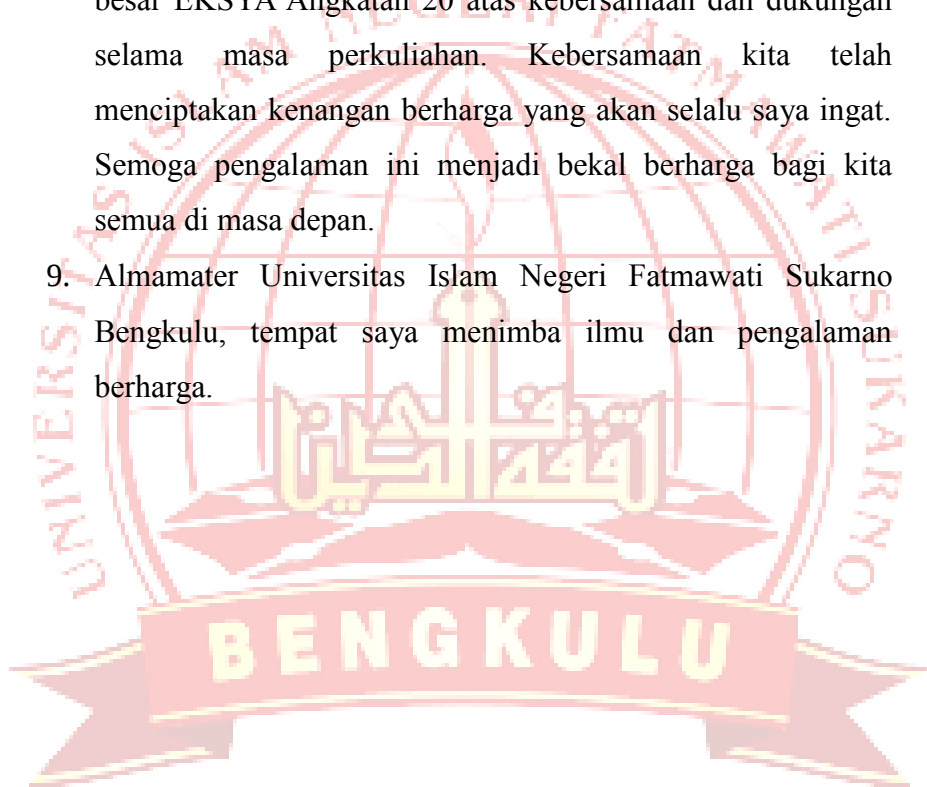
1. Kedua orang tuaku, Bapak Amhil dan Ibu Ruhaidah, atas doa, kasih sayang, serta pengorbanan yang tiada henti. Kehadiran kalian menjadi sumber kekuatan dan tempat berpulang yang penuh kehangatan. Berkat cinta dan restu kalian, saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada kalian. Saya berharap dapat membalas segala kebaikan dengan menjadi anak yang berbakti dan bermanfaat.
2. Kepada kakak dan adikku, soudari Sunike Mayang Sari dan soudara Cholis Gumay atas doa, perhatian, dan semangat yang telah kamu berikan. Dukunganmu menjadi sumber kekuatan dalam setiap proses yang saya jalani hingga tugas akhir ini terselesaikan. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikanmu dengan rahmat, kesehatan, dan keberkahan. Semoga kita selalu menjaga silaturahmi dan saling mendukung dalam perjalanan hidup ini.
3. Saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada sebagai pembimbing I dan Bapak pembimbing II atas bimbingan, arahan, dan motivasi yang sangat berharga dalam

penyusunan tugas akhir ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan keberkahan kepada Bapak berdua.

4. Saya ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada bapak dan ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu atas ilmu, bimbingan, dan nasihat yang diberikan dengan penuh kesabaran. Semoga ilmu yang telah Bapak dan Ibu berikan menjadi amal jariyah yang bermanfaat, dan Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat serta keberkahan kepada Bapak dan Ibu semua.
5. Saya mengucapkan terima kasih yang tulus kepada seluruh keluarga besar atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang selalu menyertai saya. Kehangatan dan kebersamaan kalian menjadi sumber kekuatan dalam menyelesaikan studi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan keberkahan bagi kita semua.
6. Terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada sahabat-sahabat tercinta dan sahabat-sahabat seperjuangan. atas kebersamaan dan dukungan selama masa perkuliahan. Kehadiran kalian membuat perjalanan ini lebih bermakna dan penuh kenangan indah. Semoga persahabatan kita terus terjaga dan menjadi sumber semangat di masa depan.
7. Terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada teman-teman KKN Kelompok 14 atas kebersamaan dan dukungan yang luar biasa. Kalian telah menjadi keluarga baru yang memberi

semangat dan keceriaan. Pengalaman bersama kalian menjadi kenangan berharga yang tak terlupakan. Semoga silaturahmi kita tetap terjaga dan terus memberi inspirasi..

8. Terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada teman-teman Prodi Ekonomi Syariah Kelas D dan keluarga besar EKSYA Angkatan 20 atas kebersamaan dan dukungan selama masa perkuliahan. Kebersamaan kita telah menciptakan kenangan berharga yang akan selalu saya ingat. Semoga pengalaman ini menjadi bekal berharga bagi kita semua di masa depan.
9. Almamater Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, tempat saya menimba ilmu dan pengalaman berharga.



ABSTRAK

Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Hibrida III Kota Bengkulu

Fitra Sanjaya NIM: 2011130140

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan, kualitas produk dan loyalitas terhadap kepuasan Indomaret Hibrida III kota Bengkulu. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya peran pelayanan, tingkat dan kualitas produk, dan loyalitas terhadap kepuasan konsumen di pasar modern, serta memahami hubungannya satu sama lain. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif, yang mengandalkan data numerik sebagai dasar analisis. Sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu pemilihan sampel yang didasarkan pada pertimbangan faktor-faktor tertentu. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan dan prouk memberi dampak yang positif pada kepuasan pelanggan di Indomaret Hibrida III Kota Bengkulu. Sebaliknya, Loyalitas pelanggan memiliki efek negatif terhadap kepuasan pelanggan di Indomaret Hibrida III Kota Bengkulu. Secara simultan, kualitdas pelayanan, kualitas produk, dan loyalitas pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Pengaruh, Pelayanan, Kualitas Produk, Loyalitas, Kepuasan, Pasar Modern, Indomaret Hibrida III Kota Bengkulu.

ABSTRACT

The Influence of Service Quality, Product Quality, and Loyalty on Consumer Satisfaction at Indomaret Hibrida III, Bengkulu City

Fitra Sanjaya, Student ID: 2011130140

This study aims to analyze the influence of service quality, product quality, and customer loyalty on consumer satisfaction at Indomaret Hibrida III in Bengkulu City. The background of this research is based on the importance of service quality, product quality, and customer loyalty in enhancing consumer satisfaction in the modern retail market. This study employs a descriptive quantitative approach, utilizing numerical data as the basis for analysis. The sampling technique used is purposive sampling, in which samples are selected based on specific criteria relevant to the research objectives. The results indicate that service quality and product quality have a positive effect on consumer satisfaction at Indomaret Hibrida III in Bengkulu City. Meanwhile, customer loyalty has a negative effect on consumer satisfaction. Simultaneously, service quality, product quality, and customer loyalty have a significant influence on consumer satisfaction as the dependent variable.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Customer Loyalty, Consumer Satisfaction, Modern Retail Market, Indomaret Hibrida III Bengkulu City.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Konsumen Mulsim di Indomaret Hibrida III Kota Bengkulu. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengungkap masalah tentang bagaimana pengaruh pelayanan, kualitas produk dan loyalitas terhadap kepuasan konsumen muslim di indomaret Hibrida III kota Bengkulu, dan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Ekonomi Syariah pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Univesitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zulkarnain, M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Benglulu yang telah berperan penting demi kelancaran dan keberhasilan penulis menempuh pendidikan.

2. Yosy Arisandi, Ph.D. selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, motivasi serta dukungan yang sangat berharga dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Yenti Sumarni, MM. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan arahan dan bantuan demi keberhasilan penulis dalam pembuatan tugas akhir ini.
4. Kustin Hartini, MM. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, motivasi serta dukungan yang sangat berharga dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh

karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depannya.

Bengkulu, Februari 2025

Penulis,

Fitra Sanjaya

NIM 2011130140



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SIDANG	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Penelitian Terdahulu	9
F. Sistematika Penulisan	14
BAB II KAJIAN TEORI	16
A. Kualitas Layanan	16
B. Kualitas Produk	24

C. Loyalitas	32
D. Kepuasan Konsumen	36
E. Kerangka Berfikir	47
F. Hipotesis	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	49
B. Waktu Dan Tempat Penelitian	49
C. Populasi Dan Sampel	50
D. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data	51
E. Instrumen Penelitian	52
F. Teknik Analisis Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN	61
A. Hasil Penelitian	61
B. Pembahasan	99
BAB V PENUTUP	101
A. Kesimpulan	101
B. Saran	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	:Kerangka Berfikir
Tabel 3.1	:Penskoran (Instrument Penelitian)
Tabel 4.1	:Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Tabel 4.2	:Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
Tabel 4.3	:Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁)
Tabel 4.4	:Tanggapan Responden Variabel Beban Kerja (X ₂)
Tabel 4.5	:Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (X ₃)
Tabel 4.6	:Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y)
Tabel 4.7	:Hasil Uji Validitas Data 31 Responden
Tabel 4.8	:Hasil Uji Reliabilitas Data 32 Responden
Tabel 4.9	:One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
Tabel 4.10	:Hasil Uji Multikolineritas
Tabel 4.11	:Hasil Analisis Agresi Linier Berganda
Tabel 4.12	:Uji Koefisien Determinasi
Table 4.13	:Coefficients
Tabel 4.14	:Anova

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. SK Pembimbing
- Lampiran 2. Hasil Analisis Data
- Lampiran 3. Lembar Bimbingan
- Lampiran 4. Nilai Pembimbing
- Lampiran 5. LOA
- Lampiran 6. SK Lulus Komprehensif
- Lampiran 7. SK Lulus Plagiasi
- Lampiran 8. Lembar SKPI
- Lampiran 9. Foto Dokumentasi

