



L

A

M

P

I

R

A

N



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

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

SURAT PENUNJUKKAN PEMBIMBING

Nomor : 1522/Un.23/F.IV/PP.00.9/09/2024

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa, maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen:

1. NAMA : Yosy Arisandi, Ph.D
NIP : 198508012014032001
TUGAS : Pembimbing I
2. NAMA : Kustin Hartini, MM
NIP : 198103022023212021
TUGAS : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan Penyusunan Jurnal Ilmiah, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian tugas akhir bagi mahasiswa namanya yang tertera di bawah ini:

NAMA : Fitra Sanjaya
NIM : 2011130140
PRODI : Ekonomi Syariah
JUDUL : Pengaruh Pelayanan Kualitas Produk dan Loyalitas terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Hibrida III Kota Bengkulu"
KETERANGAN : Jurnal Ilmiah

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Di : Bengkulu
Tanggal : 26 September 2024
Dekan,



Tembusan:

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan
3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arsip

Hasil Uji Validitas Data 31 Responden

No	Variabel		t Hitung	t Tabel	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,281	0,172	Valid
2		X1.2	0,184	0,172	Valid
3		X1.3	0,347	0,172	Valid
4		X1.4	0,559	0,172	Valid
5		X1.5	0,241	0,172	Valid
6		X1.6	0,470	0,172	Valid
7		X1.7	0,504	0,172	Valid
8	Kualitas Produk (X2)	X2.1	0,224	0,172	Valid
9		X2.2	0,347	0,172	Valid
10		X2.3	0,394	0,172	Valid
11		X2.4	0,321	0,172	Valid
12		X2.5	0,446	0,172	Valid
13		X2.6	0,435	0,172	Valid
14		X2.7	0,293	0,172	Valid
15	Loyalitas Pelanggan (X3)	X3.1	0,437	0,172	Valid
16		X3.2	0,654	0,172	Valid
17		X3.3	0,689	0,172	Valid
18		X3.4	0,245	0,172	Valid
19		X3.5	0,469	0,172	Valid
20		X3.6	0,433	0,172	Valid
21		X3.7	0,359	0,172	Valid
22		X3.8	0,329	0,172	Valid
23		X3.9	0,546	0,172	Valid
23		X3.10	0,712	0,172	Valid
24	Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1.1	0,212	0,172	Valid
25		Y1.2	0,550	0,172	Valid
26		Y1.3	0,210	0,172	Valid
27		Y1.4	0,657	0,172	Valid
28		Y1.5	0,427	0,172	Valid
29		Y1.6	0,238	0,172	Valid
30		Y1.7	0,294	0,172	Valid
31		Y1.8	0,677	0,172	Valid

Hasil Uji Reliabilitas Data 32 Responden

No	Variabel		r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,910	0,361	Reliabel
2		X1.2	0,914	0,361	Reliabel
3		X1.3	0,912	0,361	Reliabel
4		X1.4	0,918	0,361	Reliabel
5		X1.5	0,910	0,361	Reliabel
6		X1.6	0,912	0,361	Reliabel
7		X1.7	0,919	0,361	Reliabel
8	Kualitas Produk (X2)	X2.1	0,918	0,361	Reliabel
9		X2.2	0,921	0,361	Reliabel
10		X2.3	0,919	0,361	Reliabel
11		X2.4	0,912	0,361	Reliabel
12		X2.5	0,909	0,361	Reliabel
13		X2.6	0,912	0,361	Reliabel
14		X2.7	0,912	0,361	Reliabel
15	Loyalitas Pelanggan (X3)	X3.1	0,918	0,361	Reliabel
16		X3.2	0,912	0,361	Reliabel
17		X3.3	0,909	0,361	Reliabel
18		X3.4	0,921	0,361	Reliabel
19		X3.5	0,909	0,361	Reliabel
20		X3.6	0,912	0,361	Reliabel
21		X3.7	0,909	0,361	Reliabel
22		X3.8	0,918	0,361	Reliabel
23		X3.9	0,919	0,361	Reliabel
24		X3.10	0,912	0,361	Reliabel
25	Stres Kerja Karyawan (Y)	Y1.1	0,910	0,361	Reliabel
26		Y1.2	0,912	0,361	Reliabel
27		Y1.3	0,919	0,361	Reliabel
28		Y1.4	0,912	0,361	Reliabel
29		Y1.5	0,918	0,361	Reliabel
30		Y1.6	0,909	0,361	Reliabel
31		Y1.7	0,919	0,361	Reliabel
32		Y1.8	0,914	0,361	Reliabel

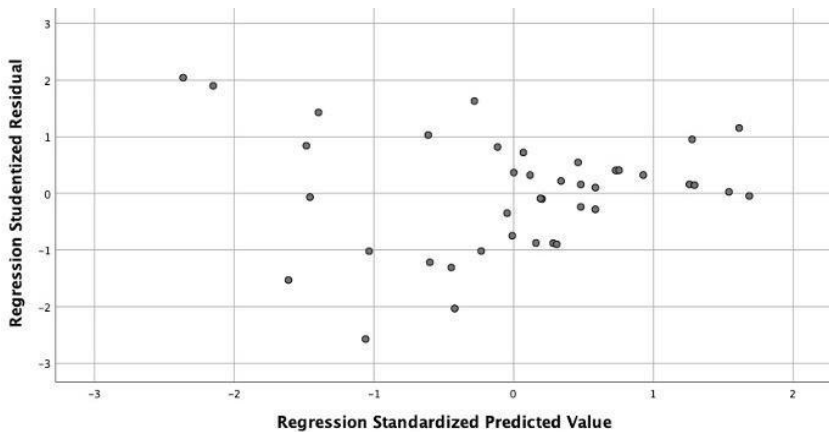
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.63423938
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.065
	Negative	-.111
Test Statistic		.111
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distributionis Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. Thisis a lower bound of the true significance.		

Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	0.816	1.225
	Kualitas Produk	0.990	1.010
	Loyalitas Pelanggan	0.811	1.233
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan			

Uji Heteroskedastisitas



Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.413	1.850		1.304	.201
	Kualitas Pelayanan	1.190	.081	.847	14.613	.000
	Kualitas Produk	.143	.058	.132	2.473	.018
	Loyalitas Pelanggan	.224	.089	.141	2.525	.016

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.952 ^a	.907	.899	1.15737	2.013

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T _{hitung}	T _{tabel}	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	2.413	1.850		1.304		.201
Kualitas Pelayanan	1.190	.081	.847	14.613	2.02809	.000
Kualitas Produk	.143	.058	.132	2.473	2.02809	.018
Loyalitas Pelanggan	.224	.089	.141	2.525	2.02809	.016

f. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

UJI HIPOTESIS ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F _{hitung}	F _{tabel}	Sig.
1 Regression	469.678	3	156.559	116.878	2.866	.000 ^a
Residual	48.222	36	1.340			
Total	517.900	39				



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172
Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

Nama Mahasiswa : Fitra Sanjaya
NIM : 2011130140
Program Studi : Ekonomi Syariah
Nama Pembimbing 1 : Yosi Arisandi, Ph.D
Judul Jurnal Ilmiah : Pengaruh Pelayanan
Kualitas Produk dan Loyalitas Terhadap Kepuasan
Konsumen Indomaret Hibrida III Kota Bengkulu

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	Kamis / 7-11-2019	1. Judul 2. Permasalahannya Penelitian 3. Tentukan judul tujuan	1. Tambahkan konsumen misalnya 2. Pertanyaan masalah Penelitian, tambahkan hasil observasi awal 3. Mencari jurnal tujuan	
2.	Jumat / 29-11-2019	1. Jurnal tujuan 2. Pancingan jurnal 3. Analisis	1. Pilih dalam literatur Sintesis 2. Tambahkan referensi Garis dari jurnal tujuan 3. Analisis, sertakan sumber	

3	8/10/2024 / 11-02-2025	- format jurnal - ubah sesuai template jurnal	Kajalen sesuai Sumu	↓
4	8/10/2024 / 11-02-2025	- submit affiliasi - submit jurnal	submit sesuai Sumu	↓
5	8/10/2024 / 14-02-2025	- No 1 - X - submit L01	tingkat	↓

Kajur Ekonomi Islam

Yanti

Yenti Sumarni, S.E, M.M
NIP.197904162007012020

Bengkulu, ^{sehrani} Oktober 2024
Pembimbing 1

Yosi 10/2-2025

Yosi Arisandi, Ph.D
NIP.198508012014032001

		Bab I-II	- Pengaruh Ulay - Rumusan masalah - Pembahasan - Penutup	l.
2.	Jurnal 18-10-24	Bab I-II	- Kajian teoritis - Pembahasan - Kesimpulan - Daftar Pustaka	l.
			- Pengaruh Ulay - Rumusan masalah - Pembahasan - Penutup	l.
3.	Jurnal 25-10-24	Bab I-II	- Kajian teoritis - Pembahasan - Kesimpulan - Daftar Pustaka	l.
			- Pengaruh Ulay - Rumusan masalah - Pembahasan - Penutup	l.

4	Kamus 31-10-24	Bab 1 - II	- Pembaiti lagi sistematika pembaitan Hipotesis pembaiti kesimpulan yg (tambahkan fakta Adopsi) / putar.	✓
5	Maka 06-11-24	Bab 1 - III	- tambahkan pembaitan yg & gambar dlm teknik penelitian (saya) - Pembaiti kesimpulan penelitian	✓
6	Kamus 07-11-24	Bab 1 - III	Ace ppt diaplikasikan ke pembaitan 1	✓



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

DAFTAR NILAI JURNAL ILMIAH

Nama : Fitra Sanjaya
NIM : 2011130140
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Artikel : Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk Dan Loyalitas
Terhadap Kepuasan Konsumen Muslim Di Indomaret
Hibrida III Kota Bengkulu

Nama Jurnal : El Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam
Status Jurnal : Aktif
Peringkat Jurnal: Sinta 4

No	Kriteria	Bobot (%)	Skor	Nilai (Bobot x Skor)
1	Isi a. Ide/Gagasan b. Analisis c. Penyajian Data d. Kreativitas Pemikiran	30		
2	Bahasa a. Penerapan EYD b. Kalimat c. Penggunaan Kata	30		95
3	Manfaat Bagi Pembaca	20		
4	Usaha Penulis dan Peringkat Jurnal	20		95

Bengkulu, Desember 2024
Pembimbing I

Yosy Arisandi, Ph.D
NIP.198508012014032001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfashengkulu.ac.id

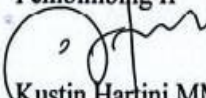
DAFTAR NILAI JURNAL ILMIAH

Nama : Fitra Sanjaya
NIM : 2011130140
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Artikel : Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk Dan Loyalitas
Terhadap Kepuasan Konsumen Muslim Di Indomaret
Hibrida III Kota Bengkulu

Nama Jurnal : El Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam
Status Jurnal : Aktif
Peringkat Jurnal: Sinta 4

No	Kriteria	Bobot (%)	Skor	Nilai (Bobot x Skor)
1	Isi a. Ide/Gagasan b. Analisis c. Penyajian Data d. Kreativitas Pemikiran	30		90
2	Bahasa a. Penerapan EYD b. Kalimat c. Penggunaan Kata	30		
3	Manfaat Bagi Pembaca	20		
4	Usaha Penulis dan Peringkat Jurnal	20		

Bengkulu, Desember 2024
Pembimbing II


Kustin Hartini, MM

NIP.19810302202321201

Jalan Raya Pemda Pajeleran No 41 Sukahati, Cibinong, Bogor 15816

Letter of Acceptance
No: 834/LoA-El-Mal/II/2025

Manajemen Jurnal
El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa naskah berjudul:

**Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk Dan Loyalitas Terhadap Kepuasan
Konsumen Islam di Indomaret Hibrida III Kota Bengkulu**

Fitra Sanjaya¹, Yosi Arisandi², Kustin Hartini³
^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu
sanjayafitra85@gmail.com

Berdasarkan hasil review, artikel tersebut dinyatakan DITERIMA untuk dipublikasikan di El-Mal (Sinta 4) Volume 6 Nomor 5 2025 Artikel tersebut tersedia secara online (OJS In Press) mulai 15 Mei 2025 di <https://journal-laaroiba.com/ojs/index.php/elmal>

Demikian informasi ini disampaikan, dan atas perhatiannya, diucapkan terima kasih.

Bogor, 18 Februari 2025
Hormat kami,



Ir. H. Dedi Junaedi M.Si
Editor in Chief El-Mal



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 (0736) 51276 Faks (0736) 51171

Website: febi.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF

Nomor : / Un.23/ F.IV/ PP.00.9/ / 20..

Yang bertanda tangan dibawah ini Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu dengan ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama* : Fitra Sanjaya
NIM* : 2011130140
Prodi* : Ekonomi Syariah

benar-benar telah LULUS Ujian Komprehensif yang dilaksanakan pada tanggal

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 20...

a.n. Dekan

Wakil Dekan I, Bid. Akademik

Dr. Desi Isnaini, MA.

NIP. 197412022006042001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIARISME
Nomor : 025/SKLP-FEBI/01/02/2025

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : **Fitra Sanjaya**

NIM : 2011130140

Program Studi : Ekonomi Syariah

Jenis Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

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

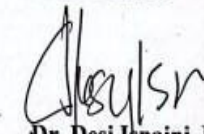
Dinyatakan lulus uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil 24%. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 28 Februari 2025

An. Dekan

Wakil Dekan 1


Dr. Desi Isnaini, MA
NIP. 197412022006042001

SURAT KETERANGAN

Dengan ini memberikan keterangan bahwa:

Nama : Fitra Sanjaya

NIM : 2011130140

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah memiliki sertifikat **LENGKAP** sesuai dengan persyaratan **SKPI** sehingga dapat mengikuti *Ujian Munaqasyah*.

Demikian surat keterangan ini dibuat, atas perkenaanya diucapkan terima kasih .

Bengkulu, Januari 2025
Koor.Prodi Ekonomi Syariah



Herlina Yustati, M. A, Ek
NIP. 198505222019032004

FOTO DOKUMENTASI



Foto dokumentasi di Indomaret Hibrida III Kota Bengkulu bersama konsumen



Foto dokumentasi di Indomaret Hibrida III Kota Bengkulu bersama konsumen



Foto dokumentasi di Indomaret Hibrida III Kota Bengkulu bersama konsumen

