

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DESAIN PRODUK, DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PELANGGAN
PENJAHIT AMAR COLLECTION)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

NAILAM SHOFA
NIM. 2013116381

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DESAIN PRODUK, DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PELANGGAN
PENJAHIT AMAR COLLECTION)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

NAILAM SHOFA
NIM. 2013116381

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN**

2021

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nailam Shofa

NIM : 2013116381

Jurusan : Ekonomi Syari'ah

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Desain Prdouk dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Penjahit Amar Collection)

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila Skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 18 Mei 2021

Yang Menyatakan,


Nailam Shofa
NIM. 2013116381

NOTA PEMBIMBING

H. Gunawan Aji, M.Si.

Jl. Ampera No. 37 Rt 04 Rw 04 Pagongan Dukuh Turi Tegal

Lamp : 2 (Dua) Eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Nailam Shofa

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Pekalongan
c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya sampaikan naskah skripsi saudara:

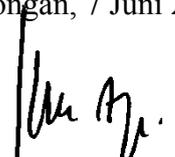
Nama : Nailam Shofa
NIM : 2013116381
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Desain Produk, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Penjahit Amar Collection)**

Dengan ini agar skripsi saudara tersebut dapat segera di munaqosahkan.

Demikian nota pembimbing dibuat untuk segera digunakan sebagai mana semestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pekalongan, 7 Juni 2021


Gunawan Aji, M.Si.
NIP. 196902272007121



PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara/i:

Nama : **Nailam Shofa**
NIM : **2013116381**
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Desain Produk dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Penjahit Amar Collection)**

Telah diujikan pada hari Selasa-Rabu, 13-14 Juli 2021 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji,

Penguji I


Dr. AM. M. Hafidz MS, M.Ag
NIP. 197806162003121003

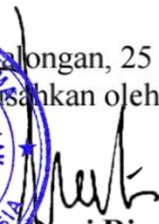
Penguji II


Happy Sista Devy, M.M
NIP. 199310142018012003



Pekalongan, 25 Juli 2021

Ditandatangani oleh Dekan,


Dr. H. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 197502201999032001

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin sujud syukur kusembahkan kepadamu Tuhan yang Maha Agung dan Maha Penyayang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman, dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Ku persembahkan karya sederhana ini untuk:

1. Kedua orangtua ku tercinta yang selalu mencurahkan perhatian dan kasih sayangnya dalam mendidikku serta doayang selalu mengiringi setiap langkahku sampai saat ini. (Bapak Kristanto dan Ibu Nur Faizah)
2. Adik dan kakak yang telah memberikan dukungan, doa serta perhatiannya. (Mbak Ziroh dan Amar)
3. Keluarga besar dari keluarga bapak dan ibu yang selalu mendukung saya.
4. Teman sekaligus keluarga yang selalu mendukung dan memberi semangat serta tempat keluh kesah (Alfa, Ais, Mbak Ainil).
5. Teman yang sudah ku anggap keluarga yang selalu mengerti, mendoakan, mensupport dan membantu tanpa pamrih serta setia menemani menyelesaikan tugas akhir ini, (Ayuk, Qonita dan Fina)
6. Teman-teman Seperjuangan Mplehoy yang selalu menghibur dan memberikan semangat. (Kamila, Khafsoh, Nurul HS, Baroyah, Faula) .
7. Keluarga BATRA GROUP yang akhir-akhir ini selalu mendampingi di waktu dalam mengerjakan skripsi. Terkhusus Pak Bos Batra Listrik yang selalu

pengertian, selalu suport, dan selalu mengajarkan hal-hal kebaikan (Pak Huda dan Bu Laily).

8. Sahabat-sahabatku Ekosy J candaannya yang selalu bikin kangen.
9. Bapak Abdul Hamid M.A selaku DPA yang dari awal perkuliahan selalu membimbing dan menjadi tempat berkeluh kesah tentang perkuliahan.
10. Bapak Gunawan Aji M.Si selaku Dosen Pembimbingku sudah membantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, saya tidak lupa atas bantuan dan kesabaran.

MOTTO

“..Sesungguhnya Allah tidak menyia nyiakakan pahala orang-orang yang berbuat baik”.

(Q.S At Taubah:120)

“Tubuh dibersihkan dengan air, jiwa dibersihkan dengan air mata, akal dibersihkan dengan pengetahuan, dan jiwa dibersihkan dengan cinta”.

(Ali Bin Abi Thalib)

Teruslah berbuat baik dengan ikhlas walau kecil, niscaya pasti akan ada kejutan dari kebaikan yang di lakukan.

ABSTRAK

NAILAM SHOFA. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Desain Produk, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Penjahit Amar Collection).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Desain Produk, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pelanggan Penjahit Amar Collection). Sumber data penelitian ini berasal dari data primer yang bersumber dari Pelanggan Penjahit Amar Collection. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling* dengan ukuran sampel sebanyak 91. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 24.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Desain Produk, dan Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penjahit Amar Collection.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Desain Produk, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

NAILAM SHOFA. The Influence of Service Quality, Product Quality, Product Design, and Satisfaction on Customer Loyalty (Case Study of Amar Collection Tailor Customers).

This study aims to determine the effect of Service Quality, Product Quality, Product Design, and Satisfaction on Customer Loyalty (Amar Collection Tailor Customer Study). The source of this research data comes from primary data sourced from Amar Collection Tailor Customers. The sampling technique used was Accidental Sampling with a sample size of 91. The data analysis method used was multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that: Service Quality, Product Quality, Product Design and Satisfaction Simultaneous effect on Customer Loyalty on Amar Collection Tailor Customers.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Product Design, Customer Satisfaction and Loyalty.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamiin puji syukur ke hadirat Allah swt. Tuhan seluruh alam yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah dan inayah-Nya kepada penyusun. Sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Desain Produk, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pelanggan Penjahit Amar Collection)” untuk memperoleh gelar sarjana strata satu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan.

Shalawat dan salam tetap tercurah kepada Baginda nabi Muhammad saw. Yang telah menyampaikan Risalah kepada manusia dan membawa manusia dari jaman kebodohan menuju kehidupan yang penuh rahmat ini.

Penyusun sadar dengan sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari asuhan rasa berbagai pihak, untuk itu kami haturkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Ibu Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H.,M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
3. Bapak M. Aris Syafi'i, M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan.
4. Bapak H. Gunawan Aji, M.Si sebagai dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran, teliti, telaten dan ikhlas telah mencurahkan perhatian dan waktunya untuk mengarahkan dan membimbing dalam menyusun skripsi ini.
5. Seluruh dewan pengajar Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan, tak terkecuali yang telah ikhlas memberi berbagai mutiara ilmu, khususnya dalam bidang ilmu Ekonomi Islam yang tak ternilai harganya. Semoga ilmu ini akan terus bermanfaat kelak.
6. Ibunda tercinta Ibu Nur Faizah yang telah melahirkan, merawat dan membesarkan saya dengan penuh kasih sayang dan kelembutan. Ayahanda

tercinta, Bapak Kristanto yang senantiasa membimbing, menasehati dan memberikan dorongan spirit yang luar biasa tak ternilai. Ayahanda dan Ibunda adalah sosok yang tidak pernah berhenti memotivasi dan memberi curahan do'a dan kasih sayang tak terhingga.

7. Kakak dan adik saya yang selalu mendukung dan mengiringi dalam setiap langkah perjalanan saya.
8. Sahabat-sahabat saya yang merupakan keluarga kedua saya, tempat berbagi baik suka maupun duka, sekaligus sebagai teman seperjuangan, terimakasih sudah bersedia menjadi rumah kedua.
9. Kepada teman-teman Ekonomi Syariah angkatan 2016 yang telah menemani setiap langkah untuk menimba ilmu di kampus IAIN Pekalongan.

Hanya kepada Allah SWT penyusun bersimpuh dan berdoa semoga kehendak-Nya senantiasa membawa mereka atas kebahagiaan yang hakiki. Aamiin.

Akhirnya, penyusun menyadari sepenuhnya bahwa karya ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penyusun harapkan dan kepada Allah lah penyusun memohon ampunan dan petunjuk dari segala kesalahan. Selebihnya hanya harapan dan doa agar karya kecil ini bermanfaat adanya.

Pekalongan, 25 Mei 2021
Penyusun



NAILAM SHOFA
NIM. 2013116381

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KERANGKA TEORI	
A. Landasan Teori.....	9
1. Kualitas Pelayanan	9
a. Elemen-elemen Pelayanan	12
b. Kualitas Pelayanan Dalam Islam	13
2. Kualitas Produk.....	19
a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	21
b. Produk Dalam Konsep Islam	23
c. Indikator Kualitas Pelayanan	24
3. Desain Produk	24

a.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Desain Produk.....	26
b.	Parameter Desain Produk.....	27
c.	Desain Produk Dalam Islam.....	29
d.	Indikator Desain Produk	31
4.	Kepuasan.....	33
a.	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	34
b.	Kepuasan Dalam Pandangan Islam	36
c.	Indikator Kepuasan.....	39
5.	Loyalitas Pelanggan	40
a.	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	41
b.	Faktor-faktor Loyalitas Pelanggan.....	42
c.	Loyalitas Dalam Pandangan Islam.....	43
B.	Penelitian Terdahulu	48
C.	Kerangka Berfikir.....	65
D.	Hipotesis.....	69
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	71
B.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	74
C.	Sumber Data.....	76
D.	Instrumen dan Teknik Pengambilan Sampel.....	77
a.	Instrumen Penelitian.....	77
b.	Teknik Pengumpulan Data	78
E.	Analisis Data	79
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		
A.	Deskripsi Data.....	87
1.	Analisis Deskriptif	87
2.	Karakteristik Responden	87
B.	Analisis Data	89
1.	Uji Instrumen Penelitian	89
a.	Uji Validitas	89
b.	Uji Reliabilitas	92

2. Uji Asumsi Klasik	93
a. Uji Normalitas	93
b. Uji Multikolinieritas	96
c. Uji Heteroskedastisitas	97
3. Analisis Regresi Linier Berganda	99
4. Uji Signifikansi	101
a. Uji t (parsial)	101
b. Uji F (simultan)	103
c. Uji Koefisien Determinasi	104
C. Pembahasan	105
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	105
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	107
3. Pengaruh Desain Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	108
4. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan	109
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	111
B. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	I

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah hasil Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus sLinguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagaiberikut.

1. Konsonan

Fonem-fonema konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	. S	Es (dengan titik di atas)

ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H .	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	. Z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	S .	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D .	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta	T .	Te (dengan titik di bawah)

ظ	Za	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal

Vokal Rangkap

Vokal Panjang

a = ا

a = ا

i = اِ

ai = اِي

i = اِي

u = اُ

au = اُو

u = اُو

3. Ta Marbutah

Ta Marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرعة جميلة ditulis *mar'atunjamilah*

Ta Marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة ditulis *faatimah*

4. Syaddad (*tasydid, geminasi*)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda Syaddad tersebut.

Contoh:

ربنا ditulis *rabbanaa*

البر ditulis *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

Kata sedang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rajulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البديع	ditulis	<i>al-badi'</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalal</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan aspostrof /'/.

Contoh:

أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>Syai'un</i>

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Konsumen, 4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu, 48
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel, 72
Tabel 3.2	Skala Instrumen, 78
Tabel 4.1	Pengelompokkan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, 88
Tabel 4.2	Pengelompokkan Responden Berdasarkan Lama Berlangganan, 88
Tabel 4.3	Pengelompokkan Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan, 89
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan, 90
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk, 91
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Desain Produk, 91
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kepuasan, 91
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan, 92
Tabel 4.9	Uji Reabilitas Instrumen, 93
Tabel 4.10	Uji Asumsi Klasik Normalitas Data, 94
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas, 96
Tabel 4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas, 98
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linier Berganda, 99
Tabel 4.14	Hasil Uji t (parsial), 102
Tabel 4.15	Hasil Uji F (simultan), 104
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi, 105

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Kerangka Berpikir, 65
Gambar 3.1 Uji t (parsial), 84
Gambar 3.2 Uji F(simultan), 85
Gambar 4.1 Metode Grafik, 94
Gambar 4.2 Normal p.pplot, 95
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot, 97

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Permohonan Izin Penelitian, II
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian , II
- Lampiran 3 : Kuesioner, III
- Lampiran 4 : Data Mentah Kuesioner, IX
- Lampiran 5 : Data Responden, XXII
- Lampiran 6 : Hasil Uji Instrumen, XXV
- Lampiran 7 : Hasil Uji Asumsi Klasik, XXXI
- Lampiran 8 : Uji Analisis Regresi Linier Berganda, XXXVI
- Lampiran 9 : Hasil Uji Hipotesis, XXXVII
- Lampiran 10 : Tabel R, XXXVIII
- Lampiran 11 : Tabel Chi-Square (X²), XL
- Lampiran 12 : Tabel T, XLI
- Lampiran 13 : Daftar Riwayat Hidup, XLII
- Lampiran 14 : Dokumentasi Foto, XLIII

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan primer ialah kebutuhan pokok atau kebutuhan wajib yang di butuhkan manusia. Ada 3 jenis kebutuhan primer yaitu: sandang, pangan, papan. Sandang ialah pakaian yang di perlukan oleh manusia sebagai makhluk berbudaya. Pangan ialah kebutuhan wajib manusia. Papan ialah kepentingan manusia untuk membuat tempat untuk tinggal. (Widyosiswoyo,1991).

Pada zaman sekarang kebutuhan pokok selain menjadi kewajiban yang harus dipenuhi juga menjadikan suatu perkembangan bisnis yang baru. Karena terdapat berbagai ragam inovasi yang banyak diminati. Salah satunya yaitu *fashion*, sekarang banyak ragam *fashion* yang menarik seperti ragam model baju pesta, kerja, bahkan pakaian *hangout*. *Fashion* berakar dari kaidah latin yaitu *factio*, yang artinya melahirkan atau melaksanakan. Karenanya, definisi asli kata *fashion* membidik terhadap aktivitas; *fashion* ialah objek yang dikerjakan seseorang. Sebutan *fashion* kerap dipakai menjadi sinonim dari sebutan gaya, dandan dan pakaian.(Bernard,2006).

Dari berkembangnya *fashion* ini banyak industri maupun UMKM yang ikut bergerak dalam bidang ini yaitu membuat pakaian jadi yang siap digunakan dan dipasarkan. Salah satunya yang terdapat di daerah Pekalongan, ada beberapa bisnis yang ditekuni dalam perkembangan

fashion ini seperti membuat pakaian dengan kain batik, membuat pakaian dengan bahan *jeans* dan lain sebagainya. Masing-masing dari beberapa industri biasanya mempunyai usaha konveksi atau tailor sebagai jasa pembuat pakaian. Salah satunya di daerah desa Kadipaten.

Pelayanan dan kepuasan konsumen merupakan arah utama pada industri lantaran tanpa konsumen industri tidak ada. Konsumen tertarik pada tawaran yang lebih masuk akal dan dipertahankan dengan di berikan kepuasan. (Nina,2013). Terdapat hubungan erat antara kualitas yang lebih tinggi menciptakan kepuasan serta profitabilitas perusahaan yang lebih tinggi juga, sekaligus mendukung harga yang lebih tinggi dan juga biaya lebih rendah. Menurut parasuraman et al. Yang dikutip oleh Lupiyoadi, kualitas jasa bisa di artikan menjadi seberapa perbedaan antara bukti pelanggan akan layanan yang di peroleh.(Lupiyoadi,2014).

Kadipaten adalah sebagian desa yang ada di Kecamatan Wiradesa Kabupaten Pekalongan, di desa ini terdapat berbagai macam usaha mata pencaharian warganya yaitu pengrajin batik, produsen tahu, konveksi dan tailor. Paling sering yaitu pengusaha konveksi dan tailor. Salah satunya yaitu penjahit Amar Collection ini yang bertempat di Kadipaten, pada penjahit Amar Collection ini ada beberapa koleksi pakaian yang sudah di hasilkan seperti baju kantor, seragam sekolah, baju pesta, atau pakaian formal lainnya dan pemasarannya sudah sampai keluar kota. Karena jahitan yang di hasilkan itu rajin dan halus maka dengan sendirinya pelanggan

sangat puas dan menyukai pakaian tersebut dan tidak menyesal untuk kembali ke penjahit Amar Collection lagi.

Penjahit Amar Collection adalah satu pengusaha rumahan yang bergerak dibidang jahit atau *tailor* sejak tahun 1998, pemilik nya bernama Bapak Kristanto. Dulu pak Kristanto ini adalah seorang karyawan di Dani Collection yang kemudian membuka sendiri jasa menjahit di rumahnya setelah beliau menikah. Dani Collection adalah desainer yang cukup kondang di Pekalongan dan banyak menghasilkan berbagai baju yang pemesannya adalah para pejabat besar seperti Bupati, DPR dan lain sebagainya. Karena sudah cukup kondang di kalangan pejabat besar sehingga harga yang menjadi tarif nya cukup mahal dengan patokan golongan menengah ke atas, dari situlah pemilik penjahit Amar Collection berinovasi mengembangkan jenis pakaian dengan kualitas sama dan jangkauan harga yang lebih murah yaitu dengan golongan menengah ke bawah, dan kemudian memproduksi sendiri dengan sistem penjahit datang kerumah di ukur dan kemudian di jahit bajunya. Jadi, baju yang di kenakan sesuai dengan pesanan konsumen.pemasaran dilakukan melalui media sosial, saat dipakai konsumen.

Data konsumen Tahun 2017-2019 Penjahit Amar Collection
Wiradesa Pekalongan.

Tabel 1.1
Data Konsumen

Tahun	Jumlah	%
2016	652	-
2017	727	10,3 %
2018	832	12,6 %
2019	958	13,1 %

Hasil presentase di atas yaitu terdapat jumlah kenaikan prosentase pada tahun ke tahun, dari tahun 2016 ke 2017 ada kenaikan 10,3% yaitu sebanyak 75 pelanggan, dari 2017 ke 2018 ada kenaikan 12,6% yaitu sebanyak 105 pelanggan, dan dari 2018 ke 2019 ada kenaikan sebesar 13,1% yaitu 126 pelanggan. Meskipun dari tahun angka presentase nya tidak signifikan namun ada kenaikan terus menerus.

Kualitas pelayanan adalah tingkat kelebihan yang di inginkan dan diandalkan atas keunggulan dan bisa memenuhi angan-angan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik menjadi sebagai *margin* untuk perusahaan, apabila sebuah perusahaan telah memiliki nilai positif pada benak konsumen kemudian konsumen secara otomatis bakal memberikan umpan balik yang baik pula bahkan tidak mungkin lagi menjadi pelanggan tetap. Kualitas pelayanan adalah bagian yang dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan konsumen.(Tuju,2018).

Pelayanan yang baik akan menimbulkan sesuatu kesenangan dan kenyamanan dalam hati konsumen, selain dengan pelayanan yang baik desain produk yang bagus pun juga mempengaruhi. Kualitas Produk ialah

keunikan produk untuk menjalankan fungsi, meliputi kemudahan operasi, dan daya tahan, ketepatan, serta atribut bernilai, perbaikan produk kehandalan, lainnya.(Fandy, 2011).

Desain produk adalah gambaran sesuatu yang akan di hasilkan. Ada 6 bagian yang perlu terpenuhi saat menciptakan desain produk yakni bentuk, ukuran, warna, material bahan, merk dan text.(Alfin, 2016).

Kepuasan adalah rasa kecewa maupun bangga individu yang bermula dari kesannya yang perbandingan antara *ekspektasi* nya atas kinerja atau hasil produk dan angan-angannya. Kepuasan di definisikan menjadi jawaban suatu emosional pada penilaian tentang pengalaman konsumen suatu jasa ataupun produk.

Loyalitas pelanggan ialah sesuatu keterikatan yang mendalam untuk kembali lagi berlangganan pada suatu produk ataupun jasa agar terus menerus pada waktu selanjutnya sehingga bisa menyebabkan pembelian yang berulang. Loyalitas atau kata lain kesetiaan menjadi janji yang di pegang kuat untuk kembali membeli dan berlangganan atas produk (barang) ataupun jasa (pelayanan) tertentu pada masa yang akan datang meskipun terdapat akibat situasi dan cara pemasaran yang berakibat melahirkan penggantian perilaku.(Nardiman, 2015).

Berlandaskan deskripsi tersebut maka tertarik untuk dilakukan penelitian mengenai pelayanan, desain produk, dan kepuasan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Penelitian ini bermaksud meneliti secara mendalam mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Desain**

Produk, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penjahit Amar Collection”

B. Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang yang disampaikan di atas, maka penulis merumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Penjahit Amar Collection?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Penjahit Amar Collection?
3. Apakah desain produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Penjahit Amar Collection?
4. Apakah kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Penjahit Amar Collection?
5. Apakah kualitas pelayanan, desain produk, dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Penjahit Amar Collection?

C. Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan masalah di atas, bahwa tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Penjahit Amar Collection.

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Penjahit Amar Collection.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh desain produk terhadap loyalitas pelanggan Penjahit Amar Collection.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Penjahit Amar Collection.
5. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan, desain produk, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Penjahit Amar Collection.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Riset ini berharap bisa sebagai tambahan referensi untuk peneliti lain yang berhubungan dengan penelitian ini. Di sisi lain, penelitian ini bisa memperbanyak wawasan dan ilmu pengetahuan tentang hal-hal yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan bagi pembaca.

2. Secara Praktis

- a. Bagi IAIN Pekalongan: Diharapkan penelitian ini bisa menjadikan salah satu sumber informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan, desain produk dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada Penjahit Amar Collection.

- b. Bagi Pemilik Penjahit Amar Collection: Hasil dari Penelitian ini berharap bisa menjadikan salah satu acuan faktor apa saja yang menjadikan pelanggan bisa menjadi loyal terhadap jasanya.
- c. Bagi Pelanggan Penjahit Amar Collection: Hasil penelitian ini berharap bisa menambah informasi bagi pelanggan tentang Penjahit Amar Collection.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini di laksanakan dengan tujuan untuk membuktikan seberapa besar variabel independen Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Desain Produk, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada pelanggan Penjahit Amar Collection.

Berlandaskan penelitian yang telah dilakukan, sehingga dapat disimpulkan:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada pelanggan Penjahit Amar Collection dengan bukti hasil t (parsial) diperoleh nilai signifikansi atas variabel Kualitas Pelayanan Maka bisa disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) pelanggan pada Penjahit Amar Collection.
2. Pengaruh Kualitas Produk (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada Pelanggan Penjahit Amar Collection bahwa variabel Kualitas Produk (X2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada pelanggan penjahit Amar Collection.
3. Pengaruh Desain Produk (X3) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada Pelanggan Penjahit Amar Collection Desain Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada pelanggan penjahit Amar Collection.

4. Pengaruh Kepuasan (X4) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada Pelanggan Penjahit Amar Collection bahwa variabel Kepuasan (X4) mempunyai pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada Pelanggan penjahit Amar Collection.
5. Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Produk (X2), Desain Produk (X3) dan Kepuasan (X4) secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.
6. Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.560, hal ini berarti kemampuan variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Desain Produk, dan Kepuasan dalam menjelaskan Loyalitas Pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran diantaranya:

1. Penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti tentu tidak terlepas dari banyak kekurangan. Maka dari itu, untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik lagi dari sebelumnya maka perlu dilakukan penelitian lagi guna menyempurnakan penelitian ini, tentu uji yang lebih mendetail mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Pelanggan Penjahit Amar Collection.

2. Kepada Penjahit Amar Collection dengan adanya penelitian yang sudah dilakukan di tempat ini maka ada beberapa faktor yang harus diutamakan untuk menunjang adanya Loyalitas dari Pelanggan:1). Kualitas Produk, 2). Kepuasan, 3). Kualitas Pelayanan, 4).Desain Produk.
3. Kepada pihak akademik, dimohonkan penelitian ini bisa dilanjut dan dikembangkan oleh peneliti lain dengan variael-variabel yang lain, metode analisis yang berbeda, sudut pandang yang lebih luas, dan objek penelitian yang berbeda, juga beberapa pengembangan yang lainnya agar bisa menambah acuan ataupun referensi di bidang ekonomi Islam.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Assauri,S. 2012. *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta.RajawaliPers.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta.
- Azwar, Saifudin. 1998. *Metode Penelitian*.Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Aziz Firdaus M. 2012. *Metode Penelitian Edisi Pertama*. Tangerang. Jelajah Nusa.
- Chrisopher, Lovelock, Joachen Wirtz dan Jacky Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi. Perspektif Indonesia*. Jakarta. Erlangga.
- Duwi dan Prayitno. 2010. *Paham Analisa Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta. Media Kom.
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta.CV Budi Utama.
- Fauzi, Mochamad. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif: Sebuah Pengantar*. Semarang. Walisongo Press.
- Fauzi, Mochammad.2009. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Cet.1. Semarang. Walisongo Press.
- Handoko, T. H., & Swasta, B. 2008. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. BPFE.
- Hariwijaya Soewandi, Widyosiswoyo.1991. *Ilmu Alamiah Dasar*.Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor. Ghalia Indonesia.

- Kartasasmita, Ginandjar. 2010. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Cet Ke-2. Bandung. Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, Philips dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran edisi ketigabelas*. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba empat.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2015. *Marketing an Introducing Prentice Hall*. England. Pearson Education Inc.
- Kotler. 2006. *Prinsip-prinsip Marketing*, Edisi Ketujuh. Jakarta. Salemba Empat.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?*. Jakarta. Erlangga.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Cet. Ke-1. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta. Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
- Latan, Hengky dan Selva Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20,0,.....* Bandung. Alfabeta.
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT Rajawali Pers.
- Mustag, Ahmad. 2001. *the future of economics : an Islamic perspektif*. Jakarta. Asy Syami Press & Grafika.
- Philip, Kotler. 2007. *Manajemen Pemasaran jilid 2*. Edisi 12. PT Indeks. New Jersey

- Philip, Kotler dan Gary Amsrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta. Erlangga.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Rivai Zainal Veithzal. 2014. *Islamic business management praktik manajemen yang sesuai Dengan Syariah Islam*. Yogyakarta. BPFE.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis, Cet Ke-18*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2003. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta. Kencana.
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business (Metodologi Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta. Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy & Candra. 2012. Gregorius. *Pemasaran Strategik*. Edisi kedua. Yogyakarta. CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta. CV. Andi Offset.
- Tri Ratnasari Ririn dan Mastuti. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Trenggonowati. 2009. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis, Cet 1. Edisi Pertama*. Yogyakarta. BPEE.

Yusuf, Muri. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta. Kencana.

Jurnal

Alfin NF M. 2016. Pengaruh Desain Produk, Bentuk Kemasan Dan Bahan Kemasan Terhadap Minat Beli Konsumen Studi Kasus The Hijau Tocha *.Jurnal Ekonomi Manajemen . Vol 2 No 2 Hal. 49 (ISSN 2477-2275)*

Asyiah Siregar Nurintan. 2019. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Di Toko Abang-Adik. *Jurnal Benefita.Vol.4 No.2*

Al Rasyid Harun.2017. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek.*Jurnal Ecodemica.Vol.1,No.2.*

Agung Gede Adi Utama Dewa dan Anak Agung Gede Agung Artha Kusuma. 2019. Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen. Vol. 8,No. 11(ISSN : 2302-8912)*

Abdurahman dkk, “Pengaruh Desain Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pengguna Hp OPPO (Studi Kasus Di Pesantren Miftahul Huda Kepanjen Malang)”. *e- Jurnal Manajemen Prodi Manajemen.*

Bernard, Malcolm. 2006. *Fashion as Communication*, diterjemahkan oleh Idy Subandy Ibrahim, *fashion sebagai Komunikasi Cara Mengkomunikasikan Identitas Sosial, Seksual, Kelas dan Gender*, Jalasutra, Yogyakarta

Caesar Surya Dwi Putra Made dan Ni Wayan Ekawati. 2017. Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa. *E-Jurnal Manajemen Unud.Vol. 6 No. 3*

- Dharma, Robby. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*. Vol.6,No.2 (ISSN : 2527-9483)
- Indriyanti,Meiliana. 2017. Pengaruh Desain Produk, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Di “Aka Movement Store” Tulungagung. *Simki-Economic*. Vol.01,No.01.
- Irfani, Hadi. 2017.“Pengaruh Relationship Marketing, Kepuasan, dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran sederhana Masakan Padang”. *jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*. Vol. 6 No.2 (ISSN: 2301-5268)
- Kusumasasti, Ika dan Andarwati Djumilah Hadiwidjojo. 2017. Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Coffee Shop.*Jurnal EKOBIS – Ekonomi Bisnis*. Vol. 22, No. 2.
- Mashuri. 2020. “Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, Vol.9 No.1.
- Nardiman dan Yasri Hasan. 2015. Pengaruh Harga, Promosi Dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Adira Finance Di Kecamatan Kinali Kabupaten Pasaman Bara. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis dan Publik*.
- Nurna Dewi Nuning. 2020. Pengaruh Desain Produk, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ecopreneur.12 Fakultas Ekonomi dan Bisnis*.Volume 3,No.2. (ISSN: 2615-6237) .
- Pranata, Yefta Aditya. 2015. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Desain Produk terhadap Keputusan Pembelian Gadget Android Samsung*. Artikel Skripsi Universitas Nusantara PGRI Kediri..
- Rajab H Maulana,dkk. 2020. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan”. *e- Jurnal Riset Manajemen*. Vol.9 No.11.

- Riffiani P, Itta dan Galih Chandra K. 2019. “Pengaruh Desain Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Nike (Studi Pada Mahasiswa D3 Administrasi Niaga 2016)”, *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol.5 No.1.(ISSN: 2407-3741).
- Rizqullah Ariella Irfan. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk Dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Mazelnid. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*. Vol.3,No.2.
- Sabeli A. dan Suwaristo. 2020. “Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan”. Vol.3 No.1.(ISSN: 2085 0336)
- Sitinjak, Imelda . 2018. Pengaruh Kewajaran Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online (Go-Ride) Pt. Go-Jek Indonesia (Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Hkbp Nommensen Medan). *Jurnal Ilmiah Simantek*. Vol.2, No.1, ISSN 2550-0414.
- Solahika Salma Fitri dan Ririn Tri Ratnasari. 2015. Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*. Vol. 2, No. 4
- Suwarsito dan Sabeli Aliya. 2002. Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal ilmiah bina manajemen*. Vol.3,No.1.
- Tiong, Piter . 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Primagum Sejati Di Makassar.*Journal.stiemkop*.Vol.1,No.2.
- Tuju,R.E dan S. Loindong. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Sepeda Motor Yamaha Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Hasjrat Abadi Di Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.6, No.3

Trifena, Lokas, Altje L. Tumbel, dan Merlyn M. Karuntu. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Motor Yamaha Vixion (Studi Kasus pada PT. Hasjrat Abadi Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi. Universitas Sam Ratulangi Manado: Manado.*

Valien Wira Atmaja Ketut, dkk. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Cabang Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha. Volume.10, No.1 p-ISSN:2599 1418 e-ISSN:2599-1426*

Wahyuni, Rika dan Hadi Irfani. 2017. Pengaruh Relationship Marketing, Kepuasan Dan Brand Image, Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Sederhana Masakan Padang. *Jurnal EKOBISTEK. Vol.6, No.2.*

Skripsi:

Maria Ulfa, Ardhila. 2020. *Pengaruh Kualitas, Desain produk, Dan Perilaku Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Motor Vespa.* [Skripsi]. Malang: UIN Malang.

Febriani, Rezki. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam),* [Skripsi]. Makassar: UIN ALAUDDIN.