

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Kfoodcourt Di Jalan Ahmad Yani No 118-
119 Getas Pejaten Kecamatan Jati Kabupaten Kudus)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

Oleh:

**NAILA FITHARTUL KHUSNA
NIM 1620310135**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2020**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Conge Ngembalrejo Kode Pos 51 Kudus 59322 Tlp. (0291) 432677, 438818,
Faksimile 441613 Email : febiiainkudus@gmail.com dan Website :
<http://febi.iainkudus.ac.id>

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan
skripsi saudara :**

Nama : Naila Fithratul Khusna
NIM : 1620310135
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah (MBS)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : Pengaruh Harga, Lokasi dan *Word Of Mouth* Terhadap
Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Kfoodcourt Di Jalan
Ahmad Yani No 118-119 Getas Pejaten Kecamatan Jati
Kabupaten Kudus).

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan
pembimbing sejak Oktober 2019 sampai Juli 2020 dan disetujui untuk
dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 22 Juli 2020
Pembimbing,

Iwan Fahri Cahyadi, SP, MM.
NIP. 197004281001042016



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
 Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp. (0291) 4326677**

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/NIM : **Naila Fithratul Khusna/1620310135**
 Fakultas/Prodi : **Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Manajemen Bisnis Syariah**
 Judul : **Pengaruh Harga, Lokasi, *Word Of Mouth* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Kfoodcourt Di Jalan Ahmad Yani No 118-119 Getas Pejaten Kecamatan Jati Kabupaten Kudus)**

Telah diujikan pada 25 September 2020 dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yusidium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag.</u> NIP. 197501121999032003 Ketua/Penguji I		
<u>Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 197801302006041002 Penguji II		
<u>Husnurrosyidah, S.Pd., M.E.Sv., Ak.</u> NIP. 198712212028042016 Sekretaris/ Penguji III		
<u>Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M</u> NIP. 197004281001042016 Dosen Pembimbing		
<u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP. 197210201999031001 Dekan		



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya Naila Fithratul Khusna, NIM 1620310135 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini :

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun, dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 1 September 2020

Yang Menyatakan,



Naila Fithratul Khusna

ABSTRAK**Naila Fithratul Khusna(1620310135)****Pengaruh Harga, Lokasi dan *Word Of Mouth* terhadap Loyalitas Pelanggan****(Studi Kasus Pada Kfoodcourt Di Jalan Ahmad Yani No 118-119 Getas Pejaten Kecamatan Jati Kabupaten Kudus)****Kudus: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi: MBS IAIN Kudus, 2020**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara empiris pengaruh harga, lokasi dan word of mouth terhadap Loyalitas Pelanggan, menguji secara empiris pengaruh harga, lokasi dan *word of mouth* terhadap Loyalitas Pelanggan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (Field Research), pendekatan kuantitatif, sumber data primer dan sekunder serta menggunakan metode survey yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner (angket). Sampel penelitian sebanyak 100 responden. Sampel penelitian diambil dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling* atau metode *accidental sampling*. Variabel yang diamati dalam penelitian ini terdiri dari harga (X_1), lokasi (X_2), dan *word of mouth* (X_3) dan loyalitas pelanggan (Y). Data penelitian ini diuji dengan pengujian asumsi klasik yang terdiri dari (1) uji normalitas, (2) uji multikolinearitas, (3) uji heteroskedastisitas, uji autokolerasi, pengujian hipotesis ini menggunakan uji koefisien determinasi (R^2) dan uji parsial (uji T), sedangkan analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif dengan regresi linear berganda.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen Kfoodcourt Kudus, menunjukkan bahwa lokasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen Kfoodcourt Kudus, menunjukkan bahwa *word of mouth* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen Kfoodcourt Kudus.

Kata Kunci: Harga, Lokasi, *Word Of Mouth* Dan Loyalitas Pelanggan

MOTTO

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya: ...Dan Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba...

(QS. Al-Baqarah: 275)*



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kehadirat-Mu ya Robbi, yang telah memberikan kekuatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Karya sederhana ini penulis persembahkan untuk mereka yang terkasih :

- ◆ *Sang kholiq, Allah SWT semestaalam, atas segala karunia-Nya yang selalu turunkan kepada hamba. Chabibi Qolbi Ya Rasullullah beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya yang ingin penulis berjumpa dengannya, sang pemberi syafaat disetiapnyawa.*
- ◆ *Bapak dan ibu tercinta, tersayang (Bapak Muhammad Muhyi dan Ibu Nur Unsa) yang lantunan doa, kasih sayang dan pengorbanannya selalu mengalir bak mata air surga untuk putra putrinya yang tanpa pernah penulis mampu membalasnya, terima kasih tak henti-hentinya penulis haturkan kepada beliau. aku bangga menjadi putrimu.*
- ◆ *Terima kasih beserta keluarga tersayang yang selalu menemaniku, memberikan semangat, keceriaan dan kebahagiaan dalam hidupku.*
- ◆ *Kepada seluruh saudara yang telah memberikan dukungan dan semangat hingga penulis mampu menyelesaikan studi jenjang S1 ini*
- ◆ *Semua sahabatku, terutama kepada seluruh teman-teman ku senasib seperjuangan (MBS-D Angkatan 2016), team PPL dan keluarga besar KKN (posko 14 Ds. Padurenan Kec. Gebog Kab. Kudus) (Ummi, Izana, Shofiya, Deni, Alfan, Diki), tak lupa sahabat-sahabatku tersayang Aini, Ummi, Khayatun, Vega, Zulia dan seluruh teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu segala hal dalam bentuk moral maupun spiritual. Rasa syukur karena sudah mengenal kalian, semoga persahabatan kita tidak pupus diakhir jalan. Amin.*
- ◆ *Untuk lembaga pendukung tulisan ini obyek penelitian di Kfoodcourt Kudus. Dan tak lupa juga kepada pembaca beserta pihak lainnya yang tidak penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis hingga terselesaikan skripsi ini.*
- ◆ *Almamat erterku Institus Agama Islam Negeri Kudus.*
- ◆ *Semoga karya ilmiah ini mempunyai khazanah ilmu yang bermanfaat untuk dunia dan akhirat sehingga mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah Azza Wa Jalla sebagai bekal dalam menuju surga -Nya .amin.*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s}	م	M/m	أ... أ... أ...	A/a
ث	S{/s}	ض	D{/d}	ن	N/n	أ... أ... أ...	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	أ... أ... أ...	U/u
ح	H{/h}	ظ	Z{/z}	هـ	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A /'a'	أ	Ba>
د	D/d	ع akhir	A/'a'	ء awal	A/a	أ	Ei>
ذ	Z{/z}	غ	G/g	ي	Y/y	أ	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أب	abb	فَلَاحِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	أب	rabb	عَالِي	'a>lamiy
'Ain/Hamzah di Belakang]	'Ain/Hamzah di-waqf		أ		Vokal Rangkap		
قَرَأَ	qara'a	أَلْقَرُوعُ	al-furu>'	أَلْقَمَرُ	al-qamar	عَايِرِي	gairi>
قَرَأَ	qara'a	أَلْقَصَاءُ	al-qadja>'	أَلشَّمْسُ	al-syams	سَايِرِي	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>tjah	
جَمَاعَةُ الدِّينِ	Jama>luddi>n	جَمَاعَةُ الدِّينِ	Jama>l al-Di>n	سَاعَةٌ		sa>'ah	



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada Kfoodcourt Di Jalan Ahmad Yani No 118-119 Getas Pejaten Kecamatan Jati Kabupaten Kudus)**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Ilmu Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasikan. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Mudzakir, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus, atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi S.H., MH., selaku Ketua Dekan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus, yang telah memberikan penulis kemudahan dalam penyusunan skripsi.
3. Anisah Setyaningrum, M.pd., selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus, yang telah memberikan penulis kemudahan dalam penyusunan skripsi.
4. Iwan Fahri Cahyadi, S.pd M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anisa Listiyana, S.Ag., M.Si., selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para dosen atau staf pengajar di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagi pengetahuan sehingga penulis mampu menyesuaikan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Kurniawan, selaku manajer Kfoodcourt Kudus yang telah memberikan izin dan layanan data-data yang diperlukan oleh penulis dalam penyusunan skripsi ini.

8. Bapak Ibu tercinta beserta seluruh keluarga besarku, yang secara langsung telah membantu baik moril maupun material dalam penyusunan skripsi ini.

9. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan kritik, saran dan bantuannya untuk selalu memberikan yang terbaik.

Semoga amal baik beliau tersebut di atas dan juga semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Allah.

Akhirnya, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Karena itu, kritik konstruktif dari siapapun diharapkan menjadi semacam suara yang dapat menyapa tulisan ini sebagai bahan pertimbangan dalam proses kreatif berikutnya. Namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan bagi pembaca pada umumnya. Aamiin...

Kudus, 25 Juli 2020

Penulis

NAILA FITHRATUL KHUSNA

NIM: 1620310135