

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *TRUST*
TERHADAP LOYALITAS PEMBELI PADA
KONSUMEN HIJAB AR-RAFI DI DESA
KENDALDOYONG WONOSALAM DEMAK**



SKRIPSI

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

**Oleh :
Rizka Amalia
NIM. 1620310018**

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



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp.
 (0291) 432677

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Hal : **Nota Persetujuan Pembimbing**

Kepada
 Yth. Rektor IAIN Kudus
 Cq Ketua Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
 di

Kudus

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa skripsi saudara **Rizka Amalia NIM:1620310018** dengan judul "**Pengaruh Brand Image dan Trust terhadap Loyalitas pembeli pada Konsumen Hijab Ar-Rafi di Desa Kendaldoyong Wonosalam Demak**" pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah (MBS), setelah dikoreksi dan diteliti sesuai aturan proses pembimbingan, maka skripsi dimaksud dapat disetujui untuk dimunaqosyahkan.

Oleh karena itu, mohon dengan hormat agar naskah skripsi tersebut diterima dan diajukan dalam program munaqosyah sesuai jadwal yang direncanakan.

Demikian, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kudus, 27 November 2019

Hormat kami

Dosen pembimbing



Dr. Taufiqurrahman Kurniawan, SHI. MA.
NIP. 197307272003121001



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp.
 (0291) 432677

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

- Yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:
- Nama/NIM : Rizka Amalia / NIM: 1620310018
 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Prodi: Manajemen Bisnis Syari'ah
 Judul : Pengaruh *Brand Image* dan *Trust* terhadap Loyalitas pembeli pada Konsumen Hijab Ar-Rafi di Desa Kendaldoyong Wonosalam Demak

telah diujikan pada 21 Februari 2020 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Ketua/Penguji I <u>Dr. Nor Hadi, S.E., M.Si., Akt., CA.</u> NIP.196909032003121001	09 / 03 2020	
Penguji II <u>Tina Martini, S.E., M.Si.</u> NIP. 197703232002122003	28 / 02 2020	
Sekretaris/Penguji III <u>Widi Savitri Andriasari, S.E., M.M.</u> NIP. 199111182019032017	02 / 03 2020	
Dosen Pembimbing <u>Dr. Taufiqurrahman Kurniawan, SHI. MA.</u> NIP. 197307272003121001	4 / 3 - 20	
Dekan <u>Dr. Supriyadi, SH., MH</u> NIP. 197210201999031001	10 / 03 2020	



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizka Amalia
NIM : 1620310018
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen
Bisnis Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh *Brand Image* dan *Trust* terhadap Loyalitas Pembeli pada Konsumen Hijab Ar-Rafi di Desa Kendaldoyong Wonosalam Demak” adalah benar-benar hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi atau karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Kudus, 27 November 2019

Penulis



Rizka Amalia
1620310018

ABSTRAK

Rizka Amalia, 1620310018, Pengaruh *Brand Image* dan *Trust* terhadap Loyalitas Pembeli pada Konsumen Hijab Ar-Rafi Di Desa Kendaldoyong Wonosalam Demak.

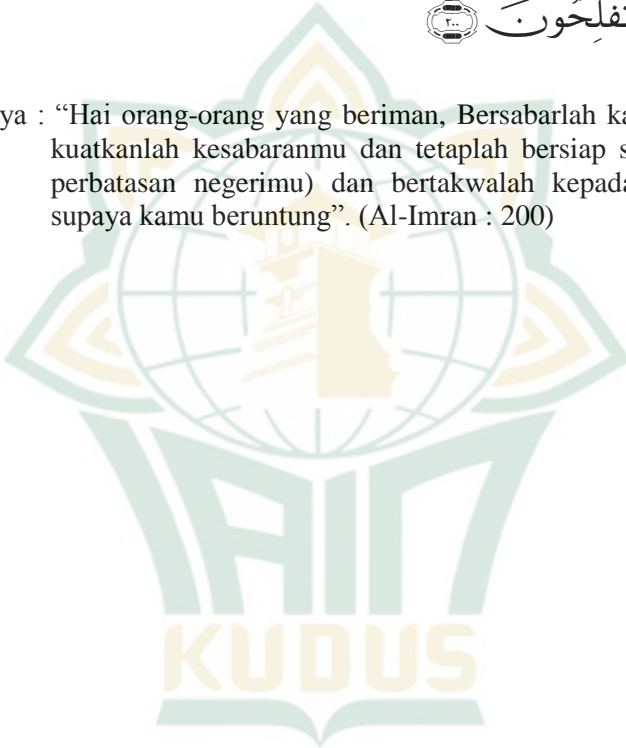
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *brand image* dan *trust* terhadap loyalitas pembeli pada konsumen. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian Field Reseach. Objek penelitian ini adalah konsumen Hijab Ar-Rafi yang melakukan pembelian ulang Hijab Ar-Rafi di Desa Kendaldoyong Wonosalam Demak. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yaitu kuesioner (angket), observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik pengambilan sampel adalah sampel Insidental (Kemudahan). Dan metode analisis data yang digunakan adalah analisis berganda. Hasil penelitian menunjukkan secara signifikan terdapat pengaruh positif antara *brand image* dan *trust* terhadap loyalitas pembeli pada konsumen. Hal ini dapat terlihat dari hasil hipotesis *brand image* yang ternyata nilai *T* hitung lebih besar jika dibandingkan dengan *T* tabel ($5,415 > 1,986$), dan hipotesis *trust* yang nilai *T* hitung lebih besar jika dibandingkan dengan *T* tabel ($4,074 > 1,986$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Secara signifikan, *brand image* dan *trust* bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pembeli pada konsumen. Hal ini dapat terlihat berdasarkan hasil uji *F* yang diperoleh bahwa *F* hitung sebesar 89,390 dengan tingkat signifikan menggunakan 0,05 karena *F* hitung $>$ dari *F* tabel ($89,390 > 2,70$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata Kunci : *Brand Image*, *Trust*, Loyalitas Pembeli.

MOTTO

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَصْبِرُوْا وَصَابِرُوْا وَرَابِطُوْا وَاتَّقُوا اللّٰهَ
لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُوْنَ ﴿٢٠٠﴾

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga (di perbatasan negerimu) dan bertakwalah kepada Allah, supaya kamu beruntung”. (Al-Imran : 200)



PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang penulis mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta, bapak Muhammad Sholeh dan Ibu Chomsidah yang dengan tulus dan tiada henti-hentinya memanjatkan do'a untukku. Do'a restu kalian yang senantiasa menjadi penyejuk langkahku menuju ridlo-Nya. Untaian ucapan terima kasih dan do'a yang selalu aku panjatkan atas semua yang telah diberikan.
2. Segenap keluarga besar saya khususnya untuk kakak-kakak saya Jauharul Fahmi, Ulin Ni'mah, Layyinatus Shifah, Nur Qomaruddin dan Adik-adik saya Muhammad Nurul Wasiq, Nur Silfiyan i dan Arsyah Qomarusshifa yang telah mendukung dan memberi semangat dalam hari-hari yang telah terlewati bersama.
3. Segenap ustad-ustad Ma'hal Al-Jamiah IAIN Kudus Bapak Wahib Syakour , Bapak Syaiful Mujab, Bapak Edi Bahtiar dan Pak Walidul Khawas, serta civitas akademik IAIN Kudus. Bapak dosen yang telah menyumbangkan ilmunya dan memberikan pengalaman, khususnya Bapak Taufiqur Rahman Kurniawan yang telah sabar dan bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Kepada Mas Syaekhudin yang telah mencurahkan segala ilmunya dan memberikan kesempatan untuk berguru, membimbing, memotivasi dan menemani dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dalam duka maupun suka.
5. Kepada Mbak Nur Hidayah Selaku kakak tingkat Bidikmisi 2015 yang telah mengarahkan dan memberi bimbingan dalam menyelesaikan skripsi saya pada hal-hal yang sangat membantu.
6. Teruntuk teman saya Ayu Andhani teman seperjuangan saya mengerjakan skripsi tahun ini, terimakasih telah bersama-sama berjuang dari kita 0 mengerjakan hingga kita dapat menyelesaikan tugas ini secara bersama dan lulus pada tahun yang sama.

7. Segenap Musyrifah Ma'had Putri IAIN Kudus khususnya Dina Maulul Husna, Al-Qomaria, Indah Wulan Sari, Devi Khodijah, Zum Ratun Nikmah, Fina Fitriana, Izarotin Khoiriyah, Putri Intan Sari, Nur Habibah, Miftahul Jannah, Eva Miftahur Rohmah, Meria Fajar, Risti Widyawati, dan Adila Hilma, serta Musyrifah Mahad Putri 2019 lainnya yang tidak bisa sebut penulis satu-persatu terimakasih atas dukungan yang mengesankan dan menyenangkan.
8. Segenap teman-teman Kos SOKKA GENTENG Efa Yuhaida, Ilma Hidayanti, Syarifatul Fitriyani, Shofiyatun Nadhiroh, Ara Liani, Hesti Pujining Tyas, Riski Ilfiana, Riska Setyowati dan Sigit Widyaningsih yang selalu ada disaat-saat melakukan sesuatu sehingga menciptakan suasana pengalaman yang menarik.
9. Segenap Keluarga besar Asrama Mahad Al-Jamiah Putri IAIN Kudus yang telah memberikan semangat, motivasi yang sangat menyenangkan dan menarik.
10. Keluarga besar mahasiswa Bidikmisi IAIN Kudus, dari semua angkatan umumnya dan angkatan 2016 khususnya yang telah memberikan semangat, motivasi, dan dukungan yang mengesankan.
11. Segenap teman-temanku seperjuangan yang ada di kelas MBS A angkatan 2016 Khususnya Vera Yuliana, Devi Khodijah, dan Zum Ratun Nikmah dan teman-teman lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih penulis ucapkan untuk kalian yang telah setia berjuang bersam-sama mencari ilmu di almamater kita tercinta.
12. Segenap teman-teman PPL dan KKN kelompok 039 di CV. Konveksi Fairuz Group Wonorejo Karanganyar, terimakasih telah memberikan pengalaman yang mengesankan.
13. Tak lupa semua pihak yang telah membantuku dalam proses penyusunan ini. Semoga Allah SWT membalas atas segala kebaikan kalian semua dan melimpahkan rizki dan kemudahan hidup dalam setiap kesulitan dalam hidup kita semua. Aamiin Ya Rabbal Alamiin.
14. Dan yang terahir kepada para pembaca yan budiman yang sangat saya harapkan saran dan kritiknya yang

membangun guna perbaikan untuk karya-karya selanjutnya.

Kudus, 27 November 2019

Penulis



Rizka Amalia
1620310018



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Brand Image dan Trust terhadap Loyalitas Pembeli pada Konsumen Hijab Ar-Rafi di Desa Kendaldoyong Wonosalam Demak”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus. Semoga memberikan manfaat bagi banyak kalangan. Sholawat dan juga salam semoga tercurahka kepada Baginda Nabi Agung Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi semua makhluk, dan pemberi syafaat di Yaumul Qiyamah.

Berbagai bentuk dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak yang merupakan aspek penting yang tidak dapat terpisahkan dalam proses penyusunan skripsi ini. Atas kasih sayang-Nya melalui berbagai bentuk bantuan tersebut, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, teruntuk:

1. Dr. H. Mundakir, M. Ag selaku rector IAIN Kudus yang telah merestui penelitian ini.
2. Dr. Supriyadi, SH., MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memperstujui penelitian skripsi ini.
3. Dr. Taufiqurrahman, SHI, MA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan persetujuan dalam penelitian skripsi ini.
4. Para dosen/staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syariah Islam IAIN Kudus yang telah memberikan bimbingan selama perkuliahan.
5. Bapak Drs. Gihan Supeno selaku Bapak Lurah Desa Kendaldoyong Wonosalam Demak yang telah memberikan ilmu dan pengalaman, ruang dan waktu untuk peneliti selama pelaksanaan penelitian.
6. Mbak Nurul selaku Reseller Hijab Ar-Rafi yang telah mengizinkan, membimbing dan meluangkan waktu untuk peneliti melakukan penelitian.

7. Orang tuaku Bapak Muhammad Sholeh dan Ibu Chomsidah yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil dan juga memberikan semangat dan mendo'akan dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Teman-teman seperjuangan kuliah kelas MBS-A angkatan 2016.
9. Teman-teman Bidikmisi IAIN Kudus.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karenanya kritik dan saran yang sifatnya membangun dari siapapun menjadi pertimbangan penulisan berikutnya. Namun demikian, sekecil apapun makna yang ada dalam tulisan ini, diharapkan ada kebaikan dan manfaatnya, Aamiin.

Kudus, 27 November 2019

Penulis



Rizka Amalia
1620310018