

**PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA BUTIK BUSANA MUSLIM NABAWI  
SEMARANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)  
Ilmu Syariah Jurusan Ekonomi Islam



Oleh:

**TUTI MARYATI**

**NIM 092411178**

**FAKULTAS SYARIAH dan EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
WALISONGO  
SEMARANG  
2013**

Drs.H.Hayim Syarbani, MM

Alamat: palem gedung no. 6 Tambak aji - Semarang

Ari Kristin p., SE., M.Si

Alamat: Jl. Perintis kemerdekaan no 181 pudak payung Banyumanik - Semarang

---

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah Skripsi

A.n. Sdr. Tuti Maryati

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syari'ah

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah saya memberikan bimbingan dan koreksi seperlunya, bersama ini saya kirim naskah skripsi saudara :

Nama : Tuti Maryati

NIM : 092411178

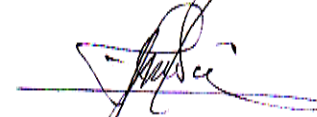
Judul : **"PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA BUTIK BUSANA MUSLIM NABAWI  
SEMARANG"**

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan

Demikian harap menjadi maklum.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I



**Drs.H.Hasyim Syarbani,MM**

**NIP. 19570913 198203 1 002**

Pembimbing II



**Ari Kristin P., SE., M.Si**

**NIP. 197905512 200501 2 004**

**PENGESAHAN**

Skripsi saudara : **Tuti Maryati**  
NIM : **092411178**  
Judul : **PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PADA BUTIK  
BUSANA MUSLIM NABAWI SEMARANG**

La)   
La)   
La) Telah dimunaqosahkan oleh dewan penguji Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam  
Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan  
La) predikat cumlaude/baik/cukup pada tanggal:  
La) 18 Desember 2013  
La) Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1)  
dalam ilmu syariah jurusan Ekonomi Islam tahun akademik 2013/2014.  
Semarang, 18 Desember 2013

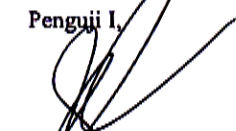
Dewan penguji

Ketua Sidang,



**Dr. Ruppil M. Ag**  
NIP. 19730702 199803 1 002

Penguji I,



**Dr. H. Musahadi M. Ag**  
NIP. 19690709 199403 1 003

Pembimbing I,



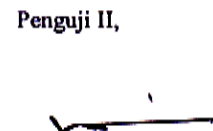
**Drs. H. Hasyim Svarbani MM**  
NIP. 19570913 198203 1 002

Sekretaris Sidang,



**Ari Kristin P. SE., M.Si**  
NIP. 19790512 200501 2 004

Penguji II,



**Dr. H. Mashudi M. Ag**  
NIP. 19690121 200501 1 002

Pembimbing II,



**Ari Kristin P. SE., M.Si**  
NIP. 19790512 200501 2 004

## MOTTO

عن ابي سعيد عن النبي ص م قال التاجر الصدوق الامين مع

النبين والصديقين والشهداء (رواه الترميذ)

Abu sa'id meriwayatkan bahwa Nabi SAW bersabda: pedagang yang tulus dan jujur bersama nabi-nabi serta para sidiq dan syuhada' (HR. Tirmidzi)

Kekayaan bukan apa yang ada ditangan manusia, tidaklah kekayaan itu kecuali sesuatu yang ada dalam jiwa. Bahagialah seseorang yang kaya hatinya semua akan terasa mudah tuk dijalaninya.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model kerangka pemikiran .....	62
Gambar 4.1. Jenis kelamin responden .....	84
Gambar 4.2. Jenis usia responden .....	86
Gambar 4.3. Jenis pekerjaan responden .....	88
Gambar 4.4. Jenis pendidikan responden .....	90
Gambar 4.5. Normal Q-Q Plot of Y .....	113
Gambar 4.6. Scatterplot .....	117

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Omset penjualan.....	6
Tabel 2.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi pembelian konsumen.....	59
Tabel 4.1. Jenis kelamin responden .....	83
Tabel 4.2. Jenis usia responden.....	85
Tabel 4.3. Jenis pekerjaan responden.....	87
Tabel 4.4. Jenis pendidikan responden.....	89
Tabel 4.5. Skor kuesioner variabel X <sub>1</sub> .....	91
Tabel 4.6. Skor kuesioner variabel X <sub>2</sub> .....	95
Tabel 4.7. Skor kuesioner variabel X <sub>3</sub> .....	98
Tabel 4.8. Skor kuesioner variabel X <sub>4</sub> .....	01
Tabel 4.9. Skor kuesioner variabel Y .....	04
Tabel 4.10. Hasil uji validitas variabel instrumen.....	08
Tabel 4.11. Hasil uji reabilitas variabel instrumen .....	10
Tabel 4.12. One-sample kolmogrov-smirov tes .....	11
Tabel 4.13. Coefficient.....	15
Tabel 4.14. Model Summary <sup>b</sup> .....	19
Tabel 4.15. Coefficient <sup>a</sup> .....	20
Tabel 4.16. Variabel entered/removed .....	22
Tabel 4.17. Uji koefisien determinasi .....	23
Tabel 4.18. Uji F .....	24
Tabel 4.19. Uji T .....	27

## PERSEMBAHAN

*Allah SWT*

*Atas rahmat dan hidayahnya selama ini kepada hamba*

*Nabi Muhammad SAW, junjunganku yang menjadi penuntun di dunia dan  
di akhirat*

*Skripsi ini ku persembahkan untuk:*

*Almamaterku tercinta, Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN*

*Walisongo Semarang*

*Bapakku (Ratno) dan ibuku (Royanah) tercinta terimakasih atas  
segalanya yang tiada pernah berhenti mencintai dan menyayangiku  
dengan sepenuh hati dan yang selalu memberi dorongan dan semangat  
serta do'a dengan setulus hati*

*Kakakku tersayang Saefullah serta adik-adikku Arif n Cahaya yang telah  
memberiku inspirasi untuk tetap melangkah dalam meraih cita dan cinta  
Untuk kekasihku tersayang Miftah Fadlullah yang telah menemaniku  
selama pembuatan skripsi ini sampai selesai dan slalu menemaniku dalam  
suka maupun duka*

*Untuk sahabat-sahabatku Ulfa, ulep, Fia, mince, mak'wie, Yukti, Rika  
(kucrit), Ida, Eny (unyil), Nia, Ningdut, dan semua teman-temanku yang  
tidak dapat aku sebut satu persatu, terimakasih karena kalian telah  
menjadi sahabatku yang selalu menemani dalam suka maupun duka  
Untuk keluarga besar kost Alfin Faza dan bapak ibu Abdul yang telah  
memberiku dukungan serta semangatnya*

*Thanks for all.....*

## DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah atau pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Dengan demikian skripsi ini tidak berisi satupun pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang menjadi bahan rujukan.

Semarang, 14 November 2013

Deklarator

Tuti Maryati  
NIM, 092411178

4.4. Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	107
4.5. Uji Asumsi Klasik .....	111
4.5.1. Uji Normalitas .....	112
4.5.2. Uji Multikolonieritas .....	114
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas .....	116
4.5.4. Uji Autokorelasi .....	118
4.6. Persamaan regresi linier berganda.....	119
4.7. Pengujian Hipotesis .....	121
4.7.1. Uji Koefesien Determinasi .....	121
4.7.2. Uji F.....	124
4.7.3. Uji T .....	126
4.8. Pembahasan .....	132

## BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	136
5.2. Saran.....	138

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR LAMPIRAN

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

2.1.3. Kepuasan pelanggan .....	43
2.1.4. Loyalitas .....	46
2.1.5. Faktor-faktor yang mempengaruhi pembelian konsumen .....	58
2.1.6. Penelitian terdahulu.....	60
2.2. Kerangka teori.....	62
2.3. Hipotesis.....	62

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Sumber Data .....	64
3.2. Populasi dan Sampel .....	66
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.4. Teknik Analisis Data.....	69
3.4.1. Uji Valisitas dan Reabilitas.....	71
3.4.2. Uji Asumsi Klasik.....	72
3.4.3. Analisis Data .....	75
3.4.4. Menguji Hipotesis .....	76
3.5. Variabel Penelitian dan Pengukuran .....	79

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran umum objek penelitian.....	81
4.2. Karakteristik responden .....	81
4.3. Deskriptif variabel penelitian.....	82

### ABSTRAK

Dengan bertambahnya butik busana muslim menyebabkan persaingan semakin ketat. Untuk itu pemilik butik berusaha untuk mempertahankan pelanggan agar mereka tidak beralih ketempat yanglain. Adapun yang menjadi pertimbangan konsumen dalam membeli adalatersedianya beraneka ragam produk, kualitas produk yang baik, lokasi yangstrategis, pelayanan dan fasilitas yang memuaskan. Pengamatan sementaramenunjukkan bahwa produk, harga, lokasi, dan promosi, kurang memuaskan.Oleh karena itu dengan adanya fenomena inilah yang mendorong untuk melakukanpenelitian dengan judul “Pengaruh Marketing Mix Terhadap LoyalitasPelanggan Pada Butik Busana Muslim Nabawi Semarang”.

Didalam penelitian ini ada permasalahan yang diteliti diantaranya produk, tempat, harga, dan promosi yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Butik Busana Muslim.

Metode yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen adalah regresi linier berganda yaitu:

$$Y = a_0 + b_1 + X_1 + b_2 + X_2 + b_3 + X_3 + b_4 + X_4 + e$$

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan. Hasil pengujian secara persial menunjukkan bahwa variabel independen dan variabel dependen yang memiliki pengaruh positif dan signifikan adalah variabel promosi yakni dengan perolehan  $t_{hitung}(2,602) > t_{tabel}(2,014)$ .

Berdasarkan pada penelitian ini diharapkan akan menjadi informasi dan masukan bagi para pemilik butik busana buslim yaitu dapat menjadi bahanpertimbangan baik secara

langsung maupun tidak langsung untuk mengevaluasi dalam menerapkan konsep marketing mix bagi pelanggan ataupun konsumen lain, pemahaman tentang persepsi pelanggan terhadap bentuk penerapan marketing mix yang ditawarkan dan loyalitas yang ditunjukkan memungkinkan pihak manajemen untuk mencari dan menerapkan cara pengelolaan terbaik. Pengetahuan tersebut juga dapat membantu pihak manajemen untuk mengembangkan indikator marketing mix bagaimana yang merupakan bagian terpenting, sementara itu menekan kinerja dan biaya pada indikator-indikator yang kurang menarik bagi pelanggan.

Kata kunci: Bauran Pemasaran (Produk, Harga, Lokasi, Promosi), Loyalitas pelanggan.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN DEKLARASI .....	vi
HALAMAN ABSTRAK .....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR .....	viii
HALAMAN DAFTAR ISI .....	xi
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	xiv
HALAMAN GAMBAR .....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang masalah .....	1
1.2. Perumusan masalah .....	10
1.3. Tujuan dan Manfaat penelitian .....	11
1.4. Sistematika penelitian .....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kerangka teori .....	16
2.1.1. Pemasaran .....	16
2.1.2. Marketing mix .....	19



9. Seluruh keluarga penulis bapak, ibu, kakak, adik, dan semua keluargaku yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, kalian semua adalah semangat hidup bagi penulis yang telah memberikan doa agar selalu melangkah dengan optimis.

Dengan segala bentuk kekurangan dan kesalahan, penulis berharap semoga dengan rahmat dan izinNYA mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pihak-pihak yang bersangkutan.

Semarang, 14 November 2013

Penulis

Tuti Maryati  
NIM.0924111

## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmanirrahim*

Alkhmdulillahibil'alamin dengan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul "PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BUTIK BUSANA MUSLIM NABAWI SEMARANG" dengan baik tanpa kendala yang berarti. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan ke haribaan nabi besar akhir zaman beliau baginda rasulullah Muhammad SAW, beserta para sahabatnya yang senantiasa membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang, dari zaman jahiliyyah menuju zaman yang penuh ilmu dan iman. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan dalam penyajiannya karena kemampuan yang masih terbatas. Penulis dengan rendah hati akan menerima saran-saran dan petunjuk

yang bersifat membangun yang ditunjukkan untuk lebih menyempurnakan skripsi ini.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) dalam jurusan Ekonomi Islam fakultas syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Walisongo Semarang.

Penulis menyadari bahwaskrripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta do'a dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Muhibbin, M.Ag. selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Dr. Imam Yahya, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Dr. Ali Murtadlho, M.Ag, selaku ketua Prodi Ekonomi Islam atas segala bimbingannya.

4. Bapak Nur Fatoni, M.Ag selaku Sekertaris Jurusan Prodi Ekonomi Islam atas pengarahannya dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Drs.H.Hasyim Syarbani,MM selaku pembimbing 1 yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Ari Kristin P., SE., M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat termotivasi untuk sesegera mungkin menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Miftah A.F., Drs., M.Ag. selaku dosen wali yang telah banyak mengarahkan dan membimbing penulis.
8. Segenap bapak dan ibu dosen fakultas syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Walisongo Semarang yang telah membekali penulis dengan banyak ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.