

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahillahirabbil ‘aalamiin

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan *Reward* Terhadap Loyalitas Mitra di CV Sukahijab”**. Shalawat beserta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. sebagai panutan dan suri tauladan umat manusia hingga akhir zaman.

Penelitian ini tidak mungkin berjalan lancar tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Terutama dari orang tua penulis, ayahanda Mamat Rahmat dan ibunda An-an Lasmanah beserta keluarga besar yang selalu memberikan dorongan materi, motivasi serta doa.

Penulis juga ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Nundang Busaeri, M.T. selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya;
2. Dr. Iwan Wisandani, S.EI., M.Ag, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi Tasikmalaya;
3. Dr. Yusep Rafiki, S.Ag., M.M. selaku ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi;

4. Dr. Hj. Lina Marlina, S.Ag., M.Ag. selaku pembimbing I yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini;
5. Hj. Heni Sukmawati S.Ag., M.Pd., selaku pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini;
6. Dr. Iwan Wisandani, SEI., M.Ag. selaku Dosen Wali mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Kelas C angkatan 2018;
7. Seluruh Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi yang telah mengajar, mendidik dan memotivasi dalam memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis;
8. Tenaga kependidikan atau Staf Akademik Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung;
9. Seluruh sahabat seperjuangan Ekonomi Syariah Angkatan 2018.
10. Organisasi Himpunan Mahasiswa Ekonomi Syariah (HIMA EKSYAR) Periode 2018-2020.
11. Keluarga besar CV. Sukahijab yang telah berkenan mengizinkan penulis melakukan penelitian di CV. Sukahijab;
12. Pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, semoga Allah SWT. membalas kebaikan kalian semua.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih mempunyai kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan

saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Tasikmalaya, Mei 2022

Penulis

Mega Meira

181002094

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II KERANGKA TEORITIS	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Kualitas Produk	11
2. Harga	17
3. <i>Reward</i>	25
4. Loyalitas Pelanggan	33
B. Penelitian Terdahulu	39
C. Kerangka Pemikiran.....	41
D. Hipotesis.....	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46

A. Metode Penelitian.....	46
B. Operasional Variabel.....	46
1. Variabel Independen (X)	47
2. Variabel Dependen (Y)	50
C. Populasi dan Sampel	52
1. Populasi	52
2. Sampel	52
D. Teknik Pengumpulan Data.....	53
1. Observasi	53
2. Wawancara	53
3. Kuesioner.....	53
4. Dokumentasi.....	54
E. Instrumen Penelitian.....	54
1. Uji Validitas	57
2. Uji Reliabilitas.....	60
F. Uji Persyaratan Analisis	61
1. Uji Asumsi Dasar	61
2. Uji Asumsi Klasik	63
G. Teknik Analisis Data	64
1. Analisis Deskriptif.....	64
2. Analisis Pengujian Hipotesis.....	65
H. Waktu Dan Tempat Penelitian	70
1. Waktu Penelitian	70
2. Tempat Penelitian.....	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	72

A. Profil CV Sukahijab	72
1. Sejarah CV Sukahijab	72
2. Visi Misi CV Sukahijab	73
3. Logo CV Sukahijab	74
4. Struktur CV Sukahijab	74
5. Program Kegiatan CV Sukahijab	74
6. Data Mitra Usaha CV Sukahijab	77
B. Karakteristik Responden	78
1. Deskripsi Jenis Kelamin Responden	78
2. Deskripsi Status Kemitraan Responden	79
C. Hasil Penelitian	80
1. Uji Persyaratan Analisis	80
2. Analisis Data	84
D. Pembahasan Hasil Penelitian	108
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Mitra di CV Sukahijab	108
2. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Mitra.....	110
3. Pengaruh <i>Reward</i> terhadap Loyalitas Mitra di CV Sukahijab	112
4. Pengaruh Kualitas Produk (X_1), Harga (X_2) dan Reward (X_3) terhadap Loyalitas Mitra (Y) di CV Sukahijab	113
BAB V PENUTUP.....	116
A. Simpulan	116
B. Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN.....	121

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan CV Sukahijab Januari-Juni 2021	3
Tabel 3. 1 Operasional Variabel X1.....	47
Tabel 3. 2 Operasional Variabel X2.....	49
Tabel 3. 3 Operasional Variabel X3.....	50
Tabel 3. 4 Operasional Variabel Y	51
Tabel 3. 5 Skor Alternatif Jawaban.....	55
Tabel 3. 6 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	56
Tabel 3. 7 Hasil Uji Valilditas Variabel Kualitas Produk (X1)	58
Tabel 3. 8 Hasil Uji Valilditas Variabel Harga (X2)	59
Tabel 3. 9 Hasil Uji Valilditas Variabel Reward (X3).....	59
Tabel 3. 10 Hasil Uji Valilditas Variabel Loyalitas Mitra (Y)	60
Tabel 3. 11 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 3. 12 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	67
Tabel 3. 13 Waktu Penelitian	70
Tabel 4. 1 Jumlah Mita CV Sukahijab	77
Tabel 4. 2 Lokasi Penyebaran Mitra	77
Tabel 4. 3 Jenis Kelamin Responden	78
Tabel 4. 4 Status Kemitraan Responden	79
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 4. 6 Hasil Uji Linearitas Kualitas Produk (X1).....	81
Tabel 4. 7 Hasil Uji Linearitas Harga (X2).....	81
Tabel 4. 8 Hasil Uji Linearitas Reward (X3)	82
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	82
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1).....	85
Tabel 4. 11 Interpretasi Variabel Kualitas Produk (X ₁).....	86
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X ₁).....	86
Tabel 4. 13 Statistik Deskriptif Variabel Harga (X ₂).....	88
Tabel 4. 14 Interpretasi Variabel Harga (X ₂)	88
Tabel 4. 15 Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X ₂).....	89

Tabel 4. 16 Statistik Deskriptif Variabel Reward (X_3)	91
Tabel 4. 17 Interpretasi Variabel Rewards (X_3).....	91
Tabel 4. 18 Distribusi Frekuensi Variabel Rewards (X_3)	92
Tabel 4. 19 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Mitra (Y)	93
Tabel 4. 20 Interpretasi Variabel Loyalitas Mitra (Y)	94
Tabel 4. 21 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Mitra (Y)	94
Tabel 4. 22 Hasil Uji Korelasi Sederhana Variabel X_1 Terhadap Y	96
Tabel 4. 23 Hasil Uji Regresi Sederhana Variabel X_1 Terhadap (Y).....	97
Tabel 4. 24 Koefisien Determinasi Pengaruh X_1 terhadap Y	98
Tabel 4. 25 Hasil Uji t Variabel X_1 Terhadap Y	98
Tabel 4. 26 Hasil Uji Korelasi Sederhana Variabel X_2 Terhadap Y	99
Tabel 4. 27 Hasil Uji Regresi Sederhana X_2 Terhadap Y	100
Tabel 4. 28 Koefisien Determinasi Variabel X_2 Terhadap Y.....	101
Tabel 4. 29 Hasil Uji t Pengaruh Variabel X_2 Terhadap Y	101
Tabel 4. 30 Hasil Uji Korelasi Sederhana Variabel X_3 Terhadap Y	102
Tabel 4. 31 Hasil Uji Regresi Sederhana Variabel X_3 Terhadap Y	103
Tabel 4. 32 Koefisien Determinasi Variabel X_3 Terhadap Y.....	104
Tabel 4. 33 Hasil Uji t Variabel X_3 Terhadap Y	104
Tabel 4. 34 Hasil Uji Korelasi Berganda Variabel X_1 , X_2 , dan X_3 Terhadap Y.	105
Tabel 4. 35 Hasil Uji Regresi Linear Berganda X_1 , X_2 , dan X_3 Terhadap Y.....	106
Tabel 4. 36 Koefisien Determinasi Variabel X_1 , X_2 , dan X_3 Terhadap Y.	107
Tabel 4. 37 Hasil Uji F X_1 , X_2 , dan X_3 Terhadap Y.	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Mitra CV.Sukahijab.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 4. 1 Logo CV Sukahijab.....	74
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedastisitas	84
Gambar 4. 3 Histogram Variabel Kualitas Produk (X_1)	87
Gambar 4. 4 Histogram Variabel Harga (X_2).....	90
Gambar 4. 5 Histogram Variabel Reward (X_3).....	93
Gambar 4. 6 Histogram Variabel Loyalitas Mitra (Y).....	95