

**PENGARUH PENERAPAN E-COMMERCE DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI ANTON SOUVENIR
MEGAHRIA SHOPING CENTRE PASAR 16 ILIR PALEMBANG**



Proposal Skripsi Oleh :

**Nur Sakinah
NPM. 201601014**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Srajana
Pada
Program Studi Ekonomi Syariah (SE)

**KEMENTRIAN RISET, TEKNOLOGI & PENDIDIKAN TINGGU SEKOLAH
TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH PROGRAM STUDI EKONOMI
SYARIAH
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Proposal : Pengaruh Penerapan E-commerce dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan di Anton Souvenir Megahria Shopping Centre Pasar 16 Ilir Palembang

Nama Mahasiswa : Nur Sakinah

NIM : 201601014

Program Studi : Ekonomi Syariah

Disetujui oleh:

Pembimbing 1



H. Bagus Setiawan, Lc., ME
NIDN. 2129098603

Pembimbing 2



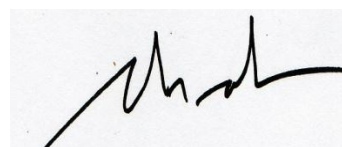
Mustikawati, SE., M.Si
NIDN. 210807601

Plt.Ka.Prodi Ekonomi Syariah



Amir Salim S.E.I, M.E
NIDN.2122028302

Ketua STEBIS IGM



H.Chandra Satria, SE., M.Si
NIDN. 0209068101

Tanggal Lulus :

SURAT PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Nur sakinah

Lamp : I

Kepada

Yth. Kaprodi Ekonomi Syariah

STEBIS IGM Palembang

Di Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Nur Sakinah

NPM : 201601014

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Penerapan E-commerce dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan di Anton Souvenir Megahria Shopping Centre Pasar 16 Ilir Palembang

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Ekonomi Syariah/Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ekonomi Syariah / Perbankan Syariah.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Agustus 2020
Pembimbing I



H. Bagus Setiawan, Lc., ME
NIDN. 2129098603

SURAT PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Nur sakinah
Lamp : I

Kepada
Yth. Kaprodi Ekonomi Syariah
STEBIS IGM Palembang
Di Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

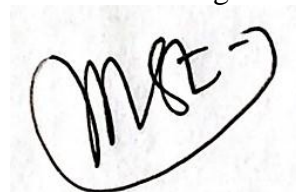
Nama : Nur Sakinah
NPM : 201601014
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Penerapan E-commerce dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan di Anton Souvenir Megahria Shopping Centre Pasar 16 Ilir Palembang

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Ekonomi Syariah/Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ekonomi Syariah / Perbankan Syariah.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Agustus 2020
Pembimbing I



Mustikawati, SE., M.Si
NIDN. 210807601

PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN SKRIPSI

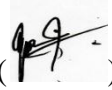
Skripsi Berjudul : Pengaruh Penerapan E-commerce dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan di Anton Souvenir Megahria Shopping Centre Pasar 16 Ilir Palembang


Nama : Nur Sakinah

NPM : 201601014

Program Studi : Ekonomi Syariah (S1)

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Dr. Hj. Qodariah Barkah, M.H.I ()

Penguji I : Mustikawati, SE., M.Si ()

Penguji II : Saprida M.H.I ()

Diuji di Palembang pada tanggal 13 Agustus 2020

Waktu : 13.00 Wib

Predikat Kelulusan : Lulus/Tidak Lulus *Coret yang tidak perlu

Plt.Ka.Prodi Ekonomi Syariah



Amir Salim S.E.I, M.E

NIDN.2122028302

LEMBAR REVISI

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Penerapan E-commerce dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan di Anton Souvenir Megahria Shopping Centre Pasar 16 Ilir Palembang
Nama : Nur Sakinah
NPM : 201601014
Program Studi : Ekonomi Syariah

Ketua Penguji :



Dr. Hj. Qodariah Barkah, M.H.I

Penguji 1 :



Mustikawati.S.E.,M.Si

Penguji 2 :



Saprida M.H.I

Mengetahui
Plt.Ka.Prodi Ekonomi Syariah



Amir Salim S.E.I, M.E

NIDN.2122028302

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Sakinah
NIM : 201601014
Jenjang : Sarjana
Program Studi : Ekonomi Syariah (S1)

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian dan karya saya sendiri, kecuali pada bagian bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, 18 Agustus 2020

Saya yang menyatakan,

MATERAI 6000

Nur Sakinah

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik STEBIS IGM, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Sakinah

NPM : 201601014

Program Studi : Ekonomi Syariah (S1)

Institusi : STEBIS IGM

Jenis Karya : Skripsi/Tesis/Disertasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STEBIS IGM **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH PENERAPAN E-COMMERCE DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI ANTON SOUVENIR MEGAHRIA
SHOOPING CENTRE PASAR 16 ILIR PALEMBANG**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STEBIS IGM berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang

Pada tanggal : 18 Agustus 2020

Yang menyatakan

MATERAI 6000

(Nur Sakinah)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ ۗ

Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.

(Q.S Ar-Rad : 11)

*Rencana Allah Lebih Baik Daripada Rencana Manusia.
Berusaha Dan Selalu Bersyukur Dalam Keadaan Apapun.*

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT karena atas izin dan ridho-Nya yang telah memudahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini, penulisan skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua, ayahanda tersayang M. Amin dan ibunda tercinta Mas'ad yang memberikan dukungan moril dan materil serta doa yang dipanjatkan kepada ALLAH SWT untuk penulis.
2. Bapak H. Bagus Setiawan, Lc., ME, selaku dosen Pembimbing Skripsi I yang sudah berkenan memberikan ilmu dan juga solusi untuk setiap permasalahan atau kesulitan dalam pembuatan dan penulisan skripsi ini.
3. Ibu Mustikawati, SE., M.Si selaku dosen Pembimbing Skripsi II yang sudah bersedia mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi dan memberikan tambahan ilmu dan solusi atas permasalahan dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen STEBIS IGM yang sudah berkenan memberikan pengetahuan yang sangat-sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
5. Seluruh teman-teman angkatan, terutama untuk kelas Ekonomi Syariah angkatan 2016 yang senantiasa mengisi hari-hari penulis menjadi sangat menyenangkan.
6. Suamiku M.kahfi Rossi yang selalu memberikan semangat untuk kelancaran membuat skripsi ini.

7. Sahabatku Sakinah Inaayah, Aisyah Maharani, Nanda Monica, Putri annisa yang sudah membantu serta memberikan semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan juga salam senantiasa tercurah kepada Junjungan kita semua Nabi Muhammad SAW yang mengantarkan manusia dari kegelapan ke zaman yang terang benderang. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat-syarat untuk bisa mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS IGM) Palembang.

Penulis menyadari mengenai penulisan ini tidak bisa terselesaikan tanpa pihak-pihak yang mendukung baik secara moril dan juga materil. Maka, penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua, ayahanda tersayang M. Amin dan ibunda tercinta Mas'ad yang memberikan dukungan moril dan materil serta doa yang dipanjatkan kepada ALLAH SWT untuk penulis.
2. Bapak H. Bagus Setiawan, Lc., ME, selaku dosen Pembimbing Skripsi I yang sudah berkenan memberikan ilmu dan juga solusi untuk setiap permasalahan atau kesulitan dalam pembuatan dan penulisan skripsi ini.
3. Ibu Mustikawati, SE., M.Si selaku dosen Pembimbing Skripsi II yang sudah bersedia mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi dan memberikan tambahan ilmu dan solusi atas permasalahan dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen STEBIS IGM yang sudah berkenan memberikan pengetahuan yang sangat-sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
5. Seluruh teman-teman angkatan, terutama untuk kelas Ekonomi Syariah angkatan 2016 yang senantiasa mengisi hari-hari penulis menjadi sangat menyenangkan.
6. Suamiku M.kahfi Rossi yang selalu memberikan semangat untuk kelancaran membuat skripsi ini.
7. Sahabatku Sakinah Inaayah, Aisyah Maharani, Nanda Monica, Putri annisa yang sudah membantu serta memberikan semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari sempurna hal ini karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya saran dan masukan bahkan kritik membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak khususnya dalam bidang manajemen ekonomi.

Palembang, Juli 2020
Penulis,

(Nur Sakinah)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
SURAT PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iv
LEMBAR REVISI	v
PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
ABSTRAK.....	xvii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Landasan Teori	9

2.1.1 Pengertian E-commerce.....	9
2.1.2 Manfaat E-commerce.....	12
2.1.3 Usaha Percetakan.....	12
2.1.4 Pemasaran Online (E-commerce).....	12
2.1.5 Kualitas Produk.....	13
2.1.6 Loyalitas Pelanggan.....	14
2.4 Penelitian Terdahulu	15
2.5 Kerangka Pemikiran	29
2.6 Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	32
3.2 Rancangan Penelitian.....	32
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4.1 Tehnik Pengumpulan Data Kuantitatif.....	34
3.4.2 Tehnik Pengumpulan Data Kualitatif.....	37
3.5 Populasi Dan Sampel.....	39
3.6 Tekhnik Analsis	39
3.6.1. Analisis data.....	39
3.6.2. Studi Korelasional	41
3.6.3. Uji Kualitas Data	42
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	43
3.6.5. Uji Normalitas	44
3.6.6 Analisis regresi linear Berganda	44
3.7 Pengujian Hipotesis Penelitian	45

3.8 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	47
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	49
4.1.1 Sejarah Perusahaan	49
4.1.2 Legalitas Perusahaan	50
4.1.3 Visi Misi Tujuan Perusahaan.....	50
4.1.4 Fasilitas Perusahaan.....	51
4.2 Penerapan E-commerce dan Kualitas Produk.....	52
4.3 Hasil Penelitian.....	56
4.3.1 Teknik Analisis Data	56
4.3.2 Uji Kualitas Data	57
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.4.1 Uji Normalitas	61
4.4.2 Uji Multikolinieritas	63
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	64
4.5 Uji Regresi Linear Berganda	65
4.6 Uji Hipotesis Penelitian	66
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
BAB V PENUTUP.....	70
5.1 Kesimpulan	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1. Kerangka Pemikiran	29
2. Gambar 2 Normal P-P <i>Plot Of Regression</i>	61
3. Gambar 3 Hasil Uji Heteroskedasititas	64

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
2. Tabel 3.2 Skala Likert.....	40
3. Tabel 3.3 Fasilitas Perusahaan.....	51
4. Tabel 4.9 Uji Korelasi linear Berganda	57
5. Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	58
6. Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilita (XI)	59
7. Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas (X2)	59
8. Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas (Y)	60
9. Tabel 4.14 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test	62
10. Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	63
11. Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Berganda	65
12. Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinan	66
13. Tabel 4.18 Hasil Uji T.Test.....	68
14. Tabel 4.19 Hasil Uji F. Test.....	69

**THE EFFECT OF E-COMMERCE IMPLEMENTATION AND PRODUCT
QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY IN ANTON SOUVENIR MEGAHRIA
SHOOPING CENTER MARKET 16 ILIR PALEMBANG**

ABSTRACT

By:

NUR SAKINAH

(2016.01.014)

Anton Souvenir's competition in retaining customers and attracting new customers is an advantage for society. In an effort to get loyal customers, Anton Souvenir must develop a more accurate strategy, including improving service quality and product quality as well as pricing strategies. This study aims to analyze the effect of service quality, product quality and price on customer loyalty Anton Souvenir in Palembang. The population in this study were Anton Souvenir customers. The sampling technique was using a questionnaire, and the number of samples obtained was 51 respondents. The analysis technique uses Multiple Linear Regression. The results of the simultaneous analysis show that service quality, product quality and price have an effect on customer loyalty. Service quality and product quality partially affect customer loyalty but the price variable has no effect.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Customer Loyalty.

**PENGARUH PENERAPAN E-COMMERCE DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI ANTON SOUVENIR MEGAHRIA
SHOOPING CENTRE PASAR 16 ILIR PALEMBANG**

ABSTRAK

By:

NUR SAKINAH

(2016.01.014)

Persaingan Anton Souvenir dalam mempertahankan pelanggan dan menarik konsumen baru merupakan satu keuntungan bagi masyarakat. Sebagai usaha untuk mendapatkan konsumen yang loyal, maka Anton Souvenir harus menyusun strategi yang lebih akurat, di antaranya adalah meningkatkan kualitas layanan dan kualitas produk serta strategi harga. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan Anton Souvenir di Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Anton Souvenir. Teknik pengambilan sampel adalah menggunakan kusioner, dan jumlah sampel yang di peroleh adalah 51 responden. Teknik analisis menggunakan Regresi Linear Berganda. Hasil analisis secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan tetapi variabel harga tidak berpengaruh.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan tesis ini berpedoman pada Surat Keputusan Menteri Agama dan Menteri pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif		Tidakdilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Š	Es (dengantitik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa'	Ĥ	Ha (dengantitik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengantitik di atas)
ر	Ra'	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Ṣād	Ṣ	Es (dengantitik di bawah)
ض	Ḍād	Ḍ	De (dengantitik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	Te (dengantitik di bawah)
ظ	Ẓa'	Ẓ	Zet (dengantitik di bawah)
ع	'ain	'	Komaterbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El

م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
هـ	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

C. Ta' Marbutah Di Akhir Kata

1. Biladimatikanditulis h

هبة	Ditulis	Hibah
جزية	Ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki falafalnya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	Karâmah al-auliyâ'
--------------------------	---------	--------------------

3. Bila ta' marbutahhidupataudenganharakat, fathah, kasrahdandammahditulis t atau h.

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	Zakâh al-fiṭri
-------------------	---------	----------------

D. Vokal Pendek

فَعَلَ	Fathah	ditulis	A fa'ala
ذُكِرَ	kasrah	ditulis	i zükira
يَذْهَبُ	dammah	ditulis	u yazhabu

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	ditulis	Ā
	جَاهِلِيَّة	ditulis	jâhiliyyah
2	fathah + ya' mati	ditulis	â
	تَنَسَّى	ditulis	tansâ
3	kasrah + ya' mati	ditulis	î
	كَرِيم	ditulis	karîm

4	dammah + wawumati فُرُوضٌ	ditulis ditulis	û furûd
---	------------------------------	--------------------	------------

F. VokalRangkap

1	fathah + ya' mati بَيْنَكُمْ	Ditulis ditulis	ai bainakum
2	fathah + wawumati قَوْلٌ	ditulis ditulis	au qaul