

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS LAYANAN ISLAMI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA
BUDIMAN SWALAYAN KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Manajemen Bisnis
Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri
(UIN) Imam Bonjol Padang*



Oleh :

Ahmad Riski

NIM. 2116030029

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG**

1448H / 2026 M

HALAMAN PERNYATAAN KEORISINALITASAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Islami Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Budiman Swalayan Kota Padang " merupakan hasil karya, bukan tiruan, duplikasi ataupun karya yang sudah pernah diduplikat dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan UIN Imam Bonjol Padang atau perguruan tinggi lainnya. Kecuali bagian sumber yang informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini plagiat atau tidak original maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 08 Juli 2026



Ahmad Riski
2116030029

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

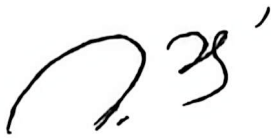
Skripsi saya berjudul "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Islami Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Budiman Swalayan Kota Padang ". Disusun Oleh Ahmad Riski. NIM 2116030029 telah memenuhi persyaratan Ilmiah dan telah disetujui untuk diajukan ke Sidang Munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya

Padang, 08 Juli 2026

Persetujuan Pembimbing

Dosen Pembimbing I



Dr. Nora Zulvianti, S.S., M.M.
NIP. 197803292005012004

Dosen Pembimbing II



Riandy Mardhika Adif, M.M.
NIP. 199303132019031013

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Islami Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Budiman Swalayan Kota Padang" yang disusun oleh Ahmad Riski, NIM. 2116030029, telah diuji dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, pada 2026 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata (S-1) pada Prodi Manajemen Bisnis Syariah.

Padang, 28 September 2026

Menyetujui Tim Penguji

Ketua

Dr. Nora Zulvianti, S.S., M.M.
NIP. 197803292005012004

Sekretaris

Mayang Larasati, M.M.
NIP. 198508222020122010

Anggota

Penguji I

Dr. Aidil Novia, M.A.
NIP. 197811072008011011

Penguji II

Mayang Larasati, M.M.
NIP. 198508222020122010

Pembimbing

Pembimbing I

Dr. Nora Zulvianti, S.S., M.M.
NIP. 197803292005012004

Pembimbing II

Riandy Mardhika Adif, M.M.
NIP. 199303132019031013

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang

Prof. Dr. Testru Hendra, M.Ag
NIP. 197606042003121001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas layanan Islami terhadap loyalitas pelanggan dengan kepercayaan pelanggan sebagai variabel mediasi pada Budiman Swalayan Kota Padang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya persaingan ritel modern yang menuntut perusahaan untuk tidak hanya menyediakan fasilitas fisik yang memadai, tetapi juga menerapkan nilai-nilai layanan Islami guna membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei, melibatkan 112 responden yang merupakan pelanggan Budiman Swalayan. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan. Selanjutnya, kualitas layanan Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan dan berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, namun tidak berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara fasilitas maupun kualitas layanan Islami terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian pemasaran ritel berbasis nilai Islami serta kontribusi praktis bagi manajemen ritel lokal dalam merumuskan strategi peningkatan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Layanan Islami, Kepercayaan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Ritel Syariah

KATA PENGANTAR



Puji beserta syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Selanjutnya shalawat besertakan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan ajaran Islam Kepada umatnya sebagai landasan dalam menjalani kehidupan baik di Dunia maupun untuk kehidupan di akhirat kelak.

Setelah melalui proses perkuliahan yang panjang, langkah demi langkah penulis jalani, sehingga penulisan karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Islami Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepercayaan Pelanggan Pada Budiman Swalayan Kota Padang”** ini dapat terselesaikan. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini, tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan Terima kasih banyak kepada :

1. Sang Pencipta, Allah SWT yang telah memberikan ribuan kesabaran dan kekuatan yang tak terhitung jumlahnya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini, tanpa rahmat dan karunia-Nya penulis tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Penulis dengan rasa syukur yang mendalam dan penuh penghormatan mempersembahkan karya ini kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Hayatul Fata dan Ibu Enida. Terutama kepada ibu, sosok yang dengan keikhlasan, keteguhan, dan kerja keras tanpa henti telah berjuang demi keberlangsungan

pendidikan penulis. Ibu senantiasa menjadi sandaran harapan sekaligus sumber kekuatan yang selalu hadir mendampingi setiap langkah perjalanan penulis. Di tengah berbagai keterbatasan dan tantangan, ibu tetap memberikan yang terbaik dengan penuh kesabaran dan pengorbanan. Doa, kasih sayang, serta ketulusan ibu menjadi dorongan terbesar bagi penulis untuk terus berusaha menjalani setiap proses dengan sungguh-sungguh. Kepada bapak, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus atas perannya sebagai penyemangat dan inspirasi dalam kehidupan. Nilai-nilai, nasihat, dan teladan yang bapak berikan menjadi bekal berharga yang senantiasa mengiringi perjalanan penulis hingga saat ini. Penulis meyakini bahwa doa dan cinta bapak selalu menyertai setiap langkah yang ditempuh. Semoga seluruh doa, kasih sayang, dan pengorbanan yang telah dicurahkan oleh Bapak dan Ibu dicatat sebagai amal kebaikan yang terus mengalir, serta semoga Allah Swt senantiasa melimpahkan rahmat dan keberkahan kepada keduanya. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala perjuangan dan doa yang tidak pernah terputus hingga penulis dapat mencapai tahap ini. Semoga ke depan penulis mampu memberikan hasil dan kebahagiaan terbaik untuk keluarga tercinta. Aamiin.

3. Ibu Prof. Dr. Hj. Martin Kustati, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
4. Bapak Dr. Testru Hendra, M. Ag., Ph.d selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

5. Ibu Hesti Maria Putri, M.M selaku ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah.
Dan Ibu Eci Sriwahyuni, S.Pd., M.Pd. selaku sekretaris Prodi Manajemen
Bisnis Syariah.
6. Ibu Dr. Nora Zulvianti, SS., MM selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak
Riandy Mardhika Adif, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah
meluangkan waktu untuk memberikan arahan, masukan, dorongan bantuan
serta petunjuk kepada penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Bapak Dr. Aidil Novia, MA selaku Penguji I, serta Ibu Mayang Larasati,
M.M. selaku Sekretaris dan Penguji II yang telah memberikan kritik serta
saran dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Kepada Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri
Imam Bonjol Padang yang telah memberikan Ilmu yang bermanfaat bagi
penulis selama menjalani pendidikan.
9. Segenap keluarga besar yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih
telah memberikan dukungannya secara moril dan materil, serta telah
memberikan motivasi dan doa kepada penulis sehingga penulis dapat
menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima kasih penulis ucapkan kepada, sahabat terbaik penulis Rahmah
Amaliah, S.Ag. dan sahabat lainnya yang telah memberikan dukungan
berupa semangat dan juga dorongan serta do'a, yang penuh kesabaran dan
ketulusan senantiasa menemani serta mendampingi penulis dalam setiap
proses bimbingan sampai skripsi ini selesai. Terima kasih, semoga Allah

memberikan kesehatan dan keselamatan baik di Dunia maupun di Akhirat kelak.

11. Teman seangkatan dan seperjuangan Manajemen Bisnis Syariah angkatan 21 Khusus nya Kelas MBS A, terimakasih atas pengalaman dan kenangannya selama dibangku perkuliahan.
12. Kepada Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga Allah melimpahkan Rahmat dan Hidayah serta membalas kebaikan kita semua.
13. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri karena telah mampu bertahan dan terus melangkah hingga sampai pada tahap ini. Terima kasih atas keteguhan, kesabaran, dan perjuangan dalam menghadapi berbagai tantangan serta proses panjang yang akhirnya mengantarkan penulis mencapai titik ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat untuk kepentingan penelitian dan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang sesuai dengan fungsinya.

Padang, 01 February 2026



Ahmad Riski

2116030029

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	12
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	13
E. Manfaat Penelitian	14
F. Sistematika Penelitian	16
BAB II KAJIAN TEORI.....	18
A. Grand Theory (<i>Theory of Planned Behavior</i>)	18
B. Konsep Loyalitas Pelanggan	21
C. Konsep Fasilitas	24
D. Kualitas Layanan Islami.....	28
E. Kepercayaan Pelanggan	32
F. Penelitian Terdahulu	36
G. Kerangka Pemikiran.....	39
H. Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	43
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	43
C. Sumber data.....	44
D. Variabel Penelitian.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data	48
F. Populasi dan Sampel Penelitian	49
G. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran.....	52
H. Teknik Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	61

B. Karakteristik Responden	63
C. Analisis Deskriptif	68
D. Hasil Analisis data Penelitian Uji SEM (<i>Strutural Equation Modeling</i>)..	73
E. Uji Mediasi.....	90
F. Pembahasan.....	95
G. Implikasi Penelitian.....	102
BAB V PENUTUP	104
A. Kesimpulan	104
B. Keterbatasan Penelitian.....	105
C. Saran Penelitian.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah dan Alamat Budiman Swalayan kota Padang.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian yang Relevan.....	36
Tabel 4. 1 kategori responden	63
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan Kunjungan.....	68
Tabel 4. 6 Loyalitas Pelanggan Y	70
Tabel 4. 7 Variabel Fasilitas X1	71
Tabel 4. 8 Variabel Kualitas Layanan Islami X2	72
Tabel 4. 9 Kepercayaan Z	73
Tabel 4. 10 Outer Loading	77
Tabel 4. 11 Cross Loading	80
Tabel 4. 12 Nilai AVE (Average Variance Extacted).....	81
Tabel 4. 13 Composite Reability.....	83
Tabel 4. 14 Cronbachs Alpha.....	84
Tabel 4. 15 R Square	85
Tabel 4. 16 F2 Square	87
Tabel 4. 17 Nilai Q2 Square.....	89
Tabel 4. 18 Dirrect Effect.....	92
Tabel 4. 19 <i>Indirect effect</i>	94
Tabel 4. 20 Hasil Pengujian Hipotesis	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Validitas Konvergen.....	76
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	116
Lampiran 2	Tabulasi Data Loyalitas Pelanggan	125
Lampiran 3	Tabulasi Data Fasilitas.....	129
Lampiran 4	Tabulasi Data Kualitas Layanan Islami.....	133
Lampiran 5	Tabulasi Data Kepercayaan	136
Lampiran 6	Gambar <i>Outer model</i>	137
Lampiran 7	Analisis Uji Validitas Dan Reliabilitas	138
Lampiran 8	Gambar <i>Inner model</i>	140
Lampiran 9	Analisis Uji Hipotesis	140
Lampiran 10	Gambar Dokumentasi	141