

# **PENGARUH *SHARIAH COMPLIANCE* DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

## **Studi Kasus Pasar Periodik (Mingguan)**

### **Desa Sungai Raya Kecamatan Batang Tuaka Kabupaten Indragiri Hilir**

#### **SKRIPSI**

Diajukan Kepada Program Studi Ekonomi Syariah  
Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indragiri Tembilahan  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar S-1  
Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

**NURUL AULIA**

**NIM.601221010013**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI  
TEMBILAHAN  
2026**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



# **PENGARUH *SHARIAH COMPLIANCE* DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

## **Studi Kasus Pasar Periodik (Mingguan)**

### **Desa Sungai Raya Kecamatan Batang Tuaka Kabupaten Indragiri Hilir**

#### **SKRIPSI**

Diajukan Kepada Program Studi Ekonoomi Syariah  
Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indragiri Tembilahan  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar S-1  
Sarjana Ekonomi (SE)



**NURUL AULIA**  
**NIM.601221010013**

Pembimbing:

**Dr. Sofyan Sulaiman, SE., Sy., MSI**  
**Dr. Junaidi, S.H.I., M.Hum**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI  
TEMBILAHAN  
2026**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



## REKOMENDASI PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama Mahasiswa : Nurul Aulia  
NIM : 601221010013  
Judul Skripsi : Pengaruh *Shariah Compliance* Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pasar Periodik (Mingguan) Desa Sungai Raya Kecamatan Batang Tuaka Kabupaten Indragiri Hilir

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqasyah skripsi pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indragiri Tembilahan.

Tembilahan, 22 Juni , 2026

Pembimbing I

Dr. Sofyan Sulaiman, SE.,Sy.,MSI

Pembimbing II

Dr. Junaidi, S.H.I.,M.Hum



## PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Nurul Aulia  
NIM : 601221010013  
Tempat Lahir : SEL.RAYA  
Tanggal Lahir : 24 Agustus 2004  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Shariah Compliance* Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pasar Periodik (Mingguan) Desa Sungai Raya Kecamatan Batang Tuaka Kabupaten Indragiri Hilir

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi, maka saya siap untuk dicabut gelar kesarjanaan yang dianugerahkan dan mendapatkan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikianlah pertanyaan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan seperlunya.

Tembilahan, 2026  
Saya yang menyatakan,



NURUL AULIA

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.  
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.  
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.  
4. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.  
5. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.  
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.  
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi.  
4. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.  
5. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

## PERSETUJUAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi dengan judul **“Pengaruh *Shariah Compliance* Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pasar Periodik (Mingguan) Desa Sungai Raya Kecamatan Batang Tuaka Kabupaten Indragiri Hilir”**. Yang ditulis oleh saudari Nurul Aulia, NIM. 601221010013, program studi Ekonomi Syariah telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Skripsi yang dilaksanakan pada tanggal 28 Juli 2026.

Tembilahan, 2026

### TIM PENGUJI MUNAQASYAH

|             |                                    |                                                                                       |
|-------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Ketua       | : Dr. Sofyan Sulaiman, SE.,Sy.,MSI | (  ) |
| Sekretaris  | : Dr. Junaidi, S.H.I.,M.Hum        | (  ) |
| Penguji I   | : Siti Aisyah, SEL., MA            | (  ) |
| Penguji II  | : Rohmadi, SE.,ME                  | (  ) |
| Penguji III | : Dr. Ahmad Faud, SEL.,ME.,Sy      | (  ) |

Diketahui Oleh,  
Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam  
  
Dr. Sofyan Sulaiman, SE.,Sy.,MSI  
NIPY: 1586 15 298





## Motto

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya  
(Q.S. Al-Baqarah: 286)

Kamu boleh menangis karena beratnya proses, kamu boleh lelah dan dan sesekali merasa tak sanggup, tapi jangan lupa Allah tak pernah membawamu sejauh ini hanya untuk membuatmu gagal. Percaya saja semua ini sedang mengarah pada kebaikan yang belum kamu lihat.

-Ustadz Hanan Attaki-

Sebenarnya tidak ada yang perlu dikhawatirkan, Allah tidak menjanjikan hidupmu selalu mudah, tetapi dua kali Allah berjanji bahwa: “Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”  
(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)



## Persembahan

*Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur yang tidak terhingga kepada Allah SWT, penulis skripsi sederhana ini saya persembahkan kepada:*

*Kedua orang tua ku tersayang kepada Ibu Zubaidah yang telah berjuang merawat dan membesarkan ku, terimakasih atas segala pengorbanan, do'a, semangat dan motivasinya, serta kasih sayang yang tiada henti. Kepada Bapak Mistar, Terima kasih atas kerja keras, perjuangan, nasihat, serta dukungan yang selalu bapak berikan demi masa depanku. Setiap tetes keringat dan pengorbanan bapak menjadi motivasi terbesar bagiku untuk terus berusaha dan menyelesaikan pendidikan ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, rezeki yang berkah, dan kebahagiaan kepada bapak.*

*Untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan bertahan hingga dapat menyelesaikan perkuliahan ini. Skripsi ini bukanlah akhir, melainkan awal dari perjalanan baru.*



## المخلص

نورول أوليا: 601221010013؛ "تأثير الالتزام بالشريعة ورضا العملاء على ولاء العملاء. دراسة حالة للسوق الدوري (أسبوعيًا)، قرية سونجاي رايا، منطقة باتانج توكا، منطقة إندراجيري هيلير." أطروحة برنامج دراسة الاقتصاد الإسلامي، الدراسات الإسلامية، جامعة إندراجيري تمبيلاهان الإسلامية. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية ورضا العملاء على ولاء العملاء. وينطلق هذا البحث من أهمية تطبيق مبادئ الشريعة في الأنشطة التجارية، والسعي لتعزيز ولاء العملاء من خلال تحقيق رضاهم. ويشمل الالتزام بأحكام الشريعة في هذه الدراسة تطبيق قيمها، كالأمانة والشفافية والعدل والمسؤولية في المعاملات. وتستخدم الدراسة المنهج الكمي من خلال المسح، حيث جُمعت البيانات بتوزيع استبيانات على 60 عميلًا. واستُخدم تحليل الانحدار الخطي المتعدد باستخدام برنامج SPSS الإصدار 25 لتحليل البيانات. وملموس على ولاء العملاء، حيث بلغت قيمة  $t$  المحسوبة 9.845 ومستوى الدلالة 0.000. كما أن رضا العملاء له تأثير إيجابي وملموس على ولاء العملاء، حيث بلغت قيمة  $t$  المحسوبة 4.586 ومستوى الدلالة 0.000. في الوقت نفسه، يؤثر كل من الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية ورضا العملاء تأثيرًا ملموسًا على ولاء العملاء، حيث بلغت قيمة  $F$  المحسوبة 56.673 ومستوى الدلالة 0.000. تشير قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة 0.665 إلى أن 66.5% من ولاء العملاء يمكن تفسيره بهذين المتغيرين، بينما تتأثر النسبة المتبقية البالغة 33.5% بعوامل أخرى خارج نطاق الدراسة. ويُعد الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية المتغير الأكثر تأثيرًا على ولاء العملاء. بناءً على نتائج الدراسة، يمكن استنتاج أنه كلما كان تطبيق الامتثال للشريعة الإسلامية أفضل، وزاد رضا العملاء، زاد ولاء العملاء.

الكلمات المفتاحية: الامتثال للشريعة الإسلامية، رضا العملاء، ولاء العملاء.



## ABSTRAK

NURUL AULIA: 6012.2101.0013,” Pengaruh *Shariah Compliance* Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pasar Periodik (Mingguan) Desa Sungai Raya Kecamatan Batang Tuaka Kabupaten Indragiri Hilir”. Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indragiri Tembilahan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Shariah Compliance* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penerapan prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan perdagangan serta upaya meningkatkan loyalitas pelanggan melalui kepuasan yang dirasakan pelanggan. *Shariah Compliance* dalam penelitian ini mencakup penerapan nilai-nilai syariah seperti kejujuran, keterbukaan, keadilan, dan tanggung jawab dalam bertransaksi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 60 responden pelanggan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Shariah Compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 9,845 dan tingkat signifikansi 0,000. Kepuasan Pelanggan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas



Pelanggan dengan nilai  $t$  hitung sebesar 4,586 dan tingkat signifikansi 0,000. Secara simultan, *Shariah Compliance* dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai  $F$  hitung sebesar 56,673 dan tingkat signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,665 menunjukkan bahwa 66,5% Loyalitas Pelanggan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan 33,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Variabel yang paling dominan memengaruhi Loyalitas Pelanggan adalah *Shariah Compliance*. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa semakin baik penerapan *Shariah Compliance* dan semakin tinggi Kepuasan Pelanggan, maka semakin tinggi pula Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci: *Sharia compliance*, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.



## ABSTRACT

NURUL AULIA: 6012.210I.0013, "The Effect of Shariah Compliance and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study of the Periodic (Weekly) Market in Sungai Raya Village, Batang Tuaka District, Indragiri Hilir Regency". Thesis, Islamic Economics Study Program, Faculty of Islamic Studies, Indragiri Islamic University, Tembilahan.

### Abstract:

This study aims to determine the effect of Shariah Compliance and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. This research is motivated by the importance of implementing Islamic principles in trading activities and the effort to increase customer loyalty through customer satisfaction. Shariah Compliance in this study includes the application of Islamic values such as honesty, transparency, fairness, and responsibility in transactions. This study employed a quantitative method with a survey approach. Data were collected through questionnaires distributed to 60 customer respondents. The data were analyzed using multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS version 25.

The results showed that Shariah Compliance has a positive and significant effect on Customer Loyalty with a t-value of 9.845 and a significance level of 0.000. Customer Satisfaction also has a positive and significant effect on Customer Loyalty with a t-value of 4.586 and a significance level of 0.000.



Simultaneously, Shariah Compliance and Customer Satisfaction have a significant effect on Customer Loyalty with an F-value of 56.673 and a significance level of 0.000. The coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.665 indicates that 66.5% of Customer Loyalty can be explained by these two variables, while the remaining 33.5% is influenced by other factors outside the study. The most dominant variable affecting Customer Loyalty is Shariah Compliance.

Based on the findings, it can be concluded that the better the implementation of Shariah Compliance and the higher the level of Customer Satisfaction, the higher the Customer Loyalty.

**Keywords:** Shariah Compliance, Customer Satisfaction, Customer Loyalty