

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN FACIAL WASH POND'S**

**(Studi pada Santri Putri Pondok Pesantren Sunan Kalijaga Desa
Pakuncen, Kecamatan Patianrowo, Kabupaten Nganjuk)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

ATMIM LANA NURONA

9313.018.18

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2023

Kediri, 21 Januari 2023

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : **Bimbingan Skripsi**
Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : ATMIM LANA NURONA

Nim : 9313.018.18

Judul : Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen *Facial Wash* Pond's (Studi pada Santri Putri Pondok Pesantren Sunan Kalijaga Desa Pakuncen, Kecamatan Patianrowo, Kabupaten Nganjuk)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diajukan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian harap maklum dan atas kesediannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP : 190712252009012006

Pembimbing II



Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI
NIP : 198408152018012001

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 21 Januari 2023

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi
Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.
Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : ATMIM LANA NURONA

Nim : 9313.018.18

Judul : Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan
Konsumen *Facial Wash Pond's* (Studi pada Santri
Putri Pondok Pesantren Sunan Kalijaga Desa
Pakuncen, Kecamatan Patianrowo, Kabupaten
Nganjuk)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan
beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam
Sidang Munaqasah, kami menerima dan menyetujui hasil
perbaikannya.

Demikian harap maklum dan atas kesediannya kami
ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM

NIP : 190712252009012006

Pembimbing II



Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI

NIP : 198408152018012001

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN FACIAL WASH POND'S

(Studi pada Santri Putri Pondok Pesantren Sunan Kalijaga Desa
Pakuncen, Kecamatan Patianrowo, Kabupaten Nganjuk)

Atmim Lana Nurona

9313.018.18

Telah diujikan didepan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) kediri pada tanggal,

Tim Penguji :

1. Penguji Utama

Dr. Hj. Zuraidah, M.Si.

NIP : 190204122006042001

(.....


2. Penguji I

Sri Anugrah Natalina, SE, MM.

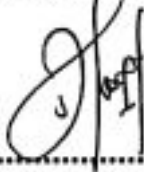
NIP : 190712252009012006

(.....


3. Penguji II

Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI

NIP : 198408152018012001

(.....


Kediri,

Dehan... Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Annas MusNihin, MHI

NIP : 190501011998031002

MOTTO

فَبِأَيِّ آلَاءِ رَبِّكُمَا تُكَذِّبَانِ

“Maka Nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, rasa syukur saya ucapkan kepada Allah SWT. Cinta dan kasih sayang-Nya memberikan kemudahan dan semangat yang pada akhirnya terselesaikannya skripsi ini. Dan tak lupa Sholawat dan Salam kepada junjungan Rasulullah Muhammad SAW. Sebagai tanda hormat dan bakti kupersembahkan karya kecil saya ini kepada orang-orang yang saya hormati, cintai, dan sayangi.

1. Kepada orang tua saya tercinta Bapak Nur Qodim dan Ibu Kasiyati, yang tak pernah lelah mendukung, menyayangi, memotivasi serta mendoakan dengan tulus dan penuh keikhlasan.
2. Saudara kandung saya, yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini,
3. Partner sekaligus saudara saya, Wisnu Prabowo yang selalu memberikan dukungan, semangat dan Do'a dalam pengerjaan skripsi ini,
4. Untuk sahabat- sahabat saya, Anis Handayani, Mazida, Annis Nurul, Miya Ulfatu', Titin Mu'alifah, dan silfia dwi, yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini,
5. Keluarga besar Ibu Komsiyah yang telah memberikan semangat dan doa untuk penyelesaian skripsi ini,
6. Dan semua pihak, yang tidak saya sebutkan satu persatu, terimakasih untuk semua hal baik yang selalu diberikan untuk mendukung saya dalam pengerjaan skripsi ini.

ABSTRAK

Atmim Lana Nurona. 2023. *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Facial Wash Pond's (Studi pada Santriwati Pondok Pesantren Sunan Kalijaga, desa Pakuncen, kec. Patianrowo, Nganjuk)*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kediri. Dosen Pembimbing I, Sri Anugrah Natalina, SE,MM. Dan Dosen Pembimbing II, Ririn Triuspita Ningrum, MSI.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, Facial Wash Pond's

Pondok Pesantren Sunan Kalijaga merupakan pondok pesantren salafi modern yang terletak di desa Pakuncen, kecamatan Patianrowo, kabupaten Nganjuk. Pondok pesantren Sunan Kalijaga didirikan oleh KH. Dr. Qomari Syaifullah, M. Ag. Pada tahun 1999. Dalam pondok pesantren Sunan Kalijaga terdapat juga santriwati yang tinggal didalam asrama, adapun beberapa yang santriwati yang memilih untuk pulang pergi, karena jangkauan rumah dari pesantren sangat dekat. Yang perlu diketahui disana santrinya diajarkan untuk hidup sederhana dan juga mengedepankan tirakat, ilmu kethabiban, hafalan Al-Qur'an, dan lainnya. Tetapi pada penelitian ini, penulis hanya terfokus terhadap santriwati atau santri putri

Kualitas Produk adalah karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, sedangkan Kepuasan Konsumen merupakan perasaan *customer* setelah membandingkan antara apa yang di peroleh serta harapannya, lalu juga untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan jumlah sampel 90 orang yang memakai produk *Facial Wash Pond's*.

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah kualitas produk (X) dan kepuasan konsumen (Y) berada dalam kategori "Baik". Kemudian juga terdapat korelasi dengan tingkat kuat antara variabel kualitas produk dengan variabel kepuasan konsumen sesuai dengan hasil uji korelasi yang menghasilkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai r sebesar 0,709. Berdasarkan hasil uji t mendapatkan hasil bahwa t -hitung $>$ t -tabel dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan model regresi linier sederhana yaitu $Y = 15.310 + 0,482 X$ yang mana nilai koefisien b bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah Positif. Kemudian berdasar nilai R^2 yaitu sebesar 50,3, yang berarti variabel kualitas produk mampu menjelaskan variabel kepuasan konsumen sebesar 50,3% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah mencurahkan rahmat, hidayah serta pertolongan-Nya. Tidak lupa shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga serta para sahabat. Setelah melalui perjalanan panjang serta berkat bantuan banyak pihak, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen *Facial Wash Pond’s* (Studi Pada Santriwati Pondok Pesantren Sunan Kalijaga, Desa Pakuncen, Kec. Patianrowo, Nganjuk)”. Pada kesempatan kali ini, penulis menghaturkan terima kasih yang setulusnya kepada pihak yang memiliki andil dan kontribusi yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. Imam Annas Mushlih., MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Nuril Hidayati, S.Fil.I., M.Hum. selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Ibu Sri Anugrah Natalina, SE,MM. dan ibu Ririn Tripuspita Ningrum MSI. Selaku Dosen pembimbing yang telah membimbing dengan sabar serta memotivasi penyusun sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Para Dosen Program Studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmunya kepada penyusun selama menempuh pendidikan di Prodi Ekonomi Syariah.
6. Keluarga tercinta, Bapak dan Ibu yang senantiasa memberikan semangat, dorongan, motivasi, kasih sayang dan doa untuk penyusun sehingga dapat menyelesaikan karya ilmiah ini.

7. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya Prodi Ekonomi Syariah yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penyusun hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Serta semua pihak yang tak bisa penyusun sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu atas tersusunya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan kemudahan dan membalas semua amal kebaikan anda semua. *Aamiin Ya Robbal 'Alamiin.*

Kediri,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kegunaan Penelitian	14
E. Telaah Pustaka	15
F. Hipotesis Penelitan.....	18
BAB II : LANDASAN TEORI.....	19
A. Konsep Umum Kualitas Produk	19
1. Pengertian Kualitas	19
2. Pengertian Kualitas Produk.....	19
3. Kualitas dalam Pandangan Islam	22
4. Indikator Kualitas Produk	22
B. Konsep Umum Kepuasan Konsumen	23
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	23
2. Faktor Kepuasan Konsumen	24
3. Indikator Kepuasan Konsumen	25

4. Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen.....	27
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Rancangan Penelitian	28
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Populasi dan Sampel	28
D. Variabel Penelitian	31
E. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Instrument Penelitian	35
G. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV : HASIL PENELITIAN	40
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	40
1. Sejarah PP. Sunan Kalijaga.....	40
2. Letak Geografis	41
3. Visi dan Misi PP. Sunan Kalijaga	41
B. Deskripsi Data.....	44
1. Usia Responden	45
2. Intensitas Pembelian Ulang	46
C. Analisis Data	47
1. Uji Instrumen	47
2. Analisis Deskriptif	50
3. Uji Asumsi Klasik.....	53
4. Uji Analisis Korelasi(r).....	60
5. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	60
6. Uji t	61
7. Uji Koefisien Determinasi	62
BAB V : PEMBAHASAN	63
A. Kualitas Produk pada Facial Wash Pond's	63
B. Kepuasan Konsumen pada Facial Wah Pond's.....	68
C. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Facial Wash Pond's	71
BAB VI : PENUTUP	72

A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pondok Pesantren Di Kecamatan Patianrowo	2
Tabel 1.2 Data Santriwati Pondok Pesantren Sunan Kalijaga	4
Tabel 1.3 Data Merek Facial Wash Santriwati	7
Tabel 1.4 Indikator Kualitas Produk	9
Tabel 1.5 Wash Data Jumlah Pembelian Ulang Facial Pond's	11
Tabel 1.6 Data Faktor Kepuasan Konsumen Facial Wash Pond's	12
Tabel 3.1 Indikator Variabel X	31
Tabel 3.2 Indikator Variabel Y	33
Tabel 4.1 Data Usia Responden	46
Tabel 4.2 Data Terkait Intensitas Pembelian Produk	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel X	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Y	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	51
Tabel 4.7 Data Hasil Kuesioner Variabel X dan Variabel Y	52
Tabel 4.8 Analisis Statistik Data Hasil Penelitian	53
Tabel 4.9 Kategorisasi Nilai Variabel Kualitas Produk (X)	54
Tabel 4.10 Kategorisasi Nilai Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskidastisitas	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	62
Tabel 4.16 Hasil Uji t	64
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar Kuesioner Penelitian	78
Lampiran 2 : Hasil Kuesioner	79
Lampiran 3 : Hasil <i>Output</i> SPSS 21.....	86
Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian	98
Lampiran 5 : Balasan Surat Izin Penelitian	100
Lampiran 6 : Daftar Konsultasi Skripsi	101
Lampiran 7 : Dokumentasi Foto Penelitian	102
Lampiran 8 : Daftar Riwayat Hidup Penulis	103