

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PENGGUNA MINYAK GORENG BIMOLI  
(Studi pada Alfamart Supersemar Kota Kediri)**

**SKRIPSI**

**Ditulis untuk memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**



**Oleh :**

**MIFTHAKHUL ILMIAH**

**9.313.460.14**

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

**2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PENGGUNA MINYAK GORENG BIMOLI  
(Studi Pada Alfamart Supersemar Kota Kediri)**

**MIFTHAKHUL ILMIAH  
9.313.460.14**

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM**

NIP. 19740528 200312 2 001

**Sulistiyowati, S.HI, MEI**

NIP. 19810930 200901 2 008

## NOTA DINAS

Kediri, 15 Mei 2019

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel No. 07- Ngronggo  
Kediri

Assalamu'alaikumWr. Wb.

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

Nama : MIFTHAKHUL ILMIAH  
NIM : 9.313.460.14  
Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA MINYAK  
GORENG BIMOLI (Studi Pada Alfamart Supersemar Kota  
Kediri)

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 diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami  
ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM**

NIP. 19740528 200312 2 001

**Sulistiyowati, S. HI, MEI**

NIP. 19810930 200901 2 008

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 16 Juni 2019

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo  
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : MIFTHAKHUL ILMIAH  
NIM : 9.313.460.14  
Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA MINYAK  
GORENG BIMOLI (Studi Pada Alfamart Supersemar Kota  
Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 11 Juni 2019, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM**

NIP. 19740528 200312 2 001

**Sulistiyowati, S.HI, MEI**

NIP. 19810930 200901 2 008

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PENGGUNA MINYAK GORENG BIMOLI  
(Studi Pada Alfamart Supersemar Kota Kediri)**

**MIFTHAKHUL ILMIAH  
9.313.460.14**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 11 Juni 2019

Tim Penguji,

Penguji Utama

**Dr. H. Ahmad Syakur, Lc. M.El.**

NIP. 19760708 200604 1 004

(.....)

Penguji I

**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM**

NIP. 19740528 200312 2 001

(.....)

Penguji II

**Sulistyowati, S.HI, MEI**

NIP. 19810930 200901 2 008

(.....)

**Kediri, 16 Juni 2019**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M. HI.**

**NIP. 19750101 199803 1 002**

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ

وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا . ٢٩

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kalian saling memakan harta sesama kalian dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kalian. Dan janganlah kalian membunuh diri kalian, sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepada kalian.” (QS.An-Nisa :29)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan kepada :

Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat, hidayah, rezeki, kelancaran dan semua yang aku butuhkan.

Kedua orang tua tercinta, H. Ahmad Yusuf Hariri dan Hj. Rubiati yang senantiasa memberikan dukungan berupa materi maupun non materi serta telah mendidik dan memberikan doa semangat sehingga aku bisa menyelesaikan skripsi ini.

Kakakku Siti Elok Azmi yang telah memberikan doa dan dukungan serta adikku (Alm) Ririn salasatu R.L dan M. Khusnul Fuad yang telah memberikan semangat dan tawa.

Ibu Dosen pembimbing, penguji serta Bapak dan Ibu pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu ada di hati.

Kepada sahabat-sahabatku tercinta Ayu Seny Maradya, Elmy Kurnia Sari, Hafiih Prita Santoso, Kuni Umatul Haq, dan Dina Asmaul Husna yang telah memberikanku doa, semangat dan bantuan sehingga aku dapat dengan mudah menyelesaikan skripsi ini.

Kepada teman-temanku IAIN Kediri utamanya prodi ekonomi syariah yang telah bersedia menyediakan waktunya untuk *sharing*, yang tidak bisa aku sebutkan namanya satu persatu terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua.

## ABSTRAK

MIFTHAKHUL ILMIAH, Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. dan Sulistyowati, S.HI, MEI. : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Minyak Goreng Bimoli (Studi Pada Alfamart Supersemar Kota Kediri), Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2019.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

Perusahaan yang mampu memahami perilaku pembelian konsumen, mereka yang akan memenangkan persaingan. Perusahaan yang memahami keinginan dan kebutuhan konsumen akan lebih mengerti bagaimana melakukan strategi-strategi yang efektif agar melakukan pembelian dan selanjutnya melakukan pembelian ulang. Salah satu perusahaan yang memberikan kualitas produk penjualan dengan baik yaitu Alfamart Supersemar Kota Kediri. Alfamart Supersemar Kota Kediri menjual berbagai macam produk untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, produk yang paling banyak dibeli oleh konsumen yaitu minyak goreng Bimoli. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas produk, kepuasan konsumen, dan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pengguna minyak goreng Bimoli pada Alfamart Supersemar Kota Kediri.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini 76. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan pendapat Suharsimi Arikunto yaitu jika subjek dari populasi kurang dari 100, maka dapat diambil semua. Analisis dilakukan dengan cara uji validitas dan reabilitas, instrumen penelitian menggunakan angket, analisis data menggunakan analisis deskriptif, uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, autokorelasi, korelasi, regresi sederhana, uji t, dan koefisien determinasi.

Hasil dari penelitian ini variabel kualitas produk dalam kategori cukup memiliki nilai mean sebesar 29,1316. Dan variabel kepuasan konsumen dalam kategori cukup memiliki nilai mean sebesar 35,5395. Hubungan antara kualitas produk dan kepuasan konsumen sebesar 0,555 yang menyatakan hubungan tersebut sedang dan memiliki sig  $0,000 < 0,05$  yang berarti menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Sedangkan hasil regresi menghasilkan  $Y = 20,076 + 0,531X + e$ , nilai konstanta dalam uji regresi sebesar 20,076 sedangkan koefisien regresi kualitas produk 0,531. Sehingga dapat disimpulkan jika kualitas produk meningkat maka kepuasan konsumen pengguna minyak goreng Bimoli pada Alfamart Supersemar Kota Kediri juga akan meningkat. Berdasarkan koefisien determinasi diperoleh  $R^2$  sebesar 0,608 atau 60,8%. Hal ini berarti kualitas produk sebesar 60,8% berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna minyak goreng Bimoli pada Alfamart Supersemar Kota Kediri. Sedangkan sisanya 39,2% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Kuasa karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Minyak Goreng Bimoli (Studi Pada Alfamart Supersemar Kota Kediri)”. Semoga dengan karya tulis ini, menjadikan salah satu tambahan ilmu yang barakah bagi kita semua.

*Sholawat* serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang benderang, yakni dengan membawa agama Islam.

Peneliti banyak mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Akan tetapi berkat kesabaran, semangat dan kemauan peneliti serta bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini, yakni kepada :

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri, Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Bapak-bapak dan Ibu-ibu dosen program studi Ekonomi Syariah yang telah membagikan ilmu dan kasih sayangnya kepada peneliti selama kuliah di IAIN Kediri.

2. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM dan Sulistyowati, S.HI, MEI selaku dosen pembimbing yang telah rela meluangkan waktu untuk membimbing peneliti sehingga terselesaikan skripsi ini.
3. Staf Alfamart Supersemar Kota Kediri, yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Kedua orang tua tercinta, H. Ahmad Yusuf Hariri dan Hj. Rubiati yang telah mendidik dan memberikan dukungan serta doa, tidak lupa kepada ketiga saudaraku Siti Elok Azmi, (Alm) Ririn Salasatu R.L dan M. Khusnul Fuad yang telah memberikan semangat serta doa hingga terselesikannya skripsi ini.
5. Teman-Teman mahasiswa IAIN Kediri angkatan 2014, dan berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan materi dan non-materi sehingga dapat terselesaikannya skripsi penulis.

Atas segala kontribusi yang diberikan, peneliti tidak bisa memberikan balasan. Terlantun doa yang bisa peneliti lakukan, semoga Allah senantiasa memberkahi kebahagiaan, baik di dunia maupun di akhirat kelak. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu peneliti mengharap adanya kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberi manfaat bagi peneliti maupun pembaca.

Kediri, 15 Mei 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Hipotesis Penelitian.....	14
F. Penegasan Istilah.....	14
G. Telaah Pustaka.....	15
BAB II : LANDASAN TEORI.....	18
A. Kualitas Produk.....	18
1. Pengertian Kualitas Produk.....	19
2. Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Produk.....	19
3. Dimensi Kualitas Produk.....	29
4. Produk dalam Pandangan Islam.....	29
B. Kepuasan Konsumen.....	31

1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	31
2. Faktor-faktor Kepuasan Konsumen.....	35
3. Dimensi Kepuasan Konsumen.....	36
4. Kepuasan Konsumen dalam Pandangan Islam.....	36
<b>BAB III: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
A. Rancangan Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Populasi dan Sampel.....	40
D. Definisi Operasional.....	41
E. Data dan Sumber Data.....	44
F. Metode Pengumpulan Data.....	45
G. Instrumen Penelitian.....	46
H. Analisis Data.....	48
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>57</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
B. Uji Instrumen Penelitian.....	62
C. Analisis Deskriptif.....	66
D. Uji Asumsi Klasik.....	68
E. Uji Korelasi.....	72
F. Analisis Regresi Sederhana.....	73
G. Uji Hipotesis.....	75
<b>BAB V: PEMBAHASAN.....</b>	<b>78</b>
A. Kualitas Produk Minyak Goreng Bimoli pada Alfamart Supersemar Kota Kediri.....	78
B. Kepuasan Konsumen Pengguna Minyak Goreng Bimoli pada Alfamart Supersemar Kota Kediri.....	81
C. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Minyak Goreng Bimoli pada Alfamart Supersemar Kota Kediri.....	84

BAB VI: PENUTUP.....	87
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Produk pada Alfamart Supersemar Kota Kediri.....	6
Tabel 1.2 : Jumlah Konsumen Alfamart Supersemar Kota Kediri dalam Memilih Merk Minyak Goreng.....	7
Tabel 1.3 : Hasil Observasi Awal.....	9
Tabel 3.1 : Indikator Kualitas Produk.....	43
Tabel 3.2 : Indikator Kepuasan Konsumen.....	44
Tabel 3.3 : Kriteria Pengujian <i>Durbin Watson</i> .....	53
Table 3.4 : Interpretasi nilai r <i>Product Moment</i> .....	54
Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	63
Tabel 4.2 : Hasil Uji Reabilitas Instrumen Kualitas Produk (X).....	64
Tabel 4.3 : Hasil Uji Reabilitas Instrumen Kualitas Produk (X).....	64
Tabel 4.4 : Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	65
Tabel 4.5 : Hasil Uji Reabilitas Instrumen Kepuasan Konsumen (Y).....	65
Tabel 4.6 : Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X) dan Kepuasan Konsumen (Y).....	66
Tabel 4.7 : Kategorisasi Untuk Variabel Kualitas Produk (X).....	67
Tabel 4.8 : Kategorisasi Untuk Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	68
Tabel 4.9 : Hasil Uji Normalitas.....	70
Tabel 4.10 : Hasil Uji Autokorelasi.....	72
Tabel 4.11 : Tabel <i>Durbin Watson</i> .....	72
Tabel 4.12 : Hasil Uji Korelasi.....	73
Tabel 4.13 : Pedoman untuk Memberikan inteprestasi Koefisien Korelasi.....	73

Tabel 4.14 : Hasil Analisis Regresi Sederhana.....	74
Tabel 4.15 : Hasil Uji t .....	75
Tabel 4.16 : Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	76

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Grafik Jumlah Pendapatan Alfamart Supersemar Kota Kediri Tahun 2015-2017.....	5
Gambar 4.1 : Normal Probability Plot.....	69
Gambar 4.2 : Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	71



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2. Data Penelitian dan Hasil SPSS V.24

Lampiran 3. Distribusi Nilai  $r_{tabel}$ , dan  $t_{tabel}$

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dan Surat Balasan Penelitian

Lampiran 5. Surat Keterangan Konsultasi Skripsi

Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup