

## ABSTRAK

MUNAWAROTUL FIKRIYAH. Dosen Pembimbing Dr.Andriani, SE,MM dan Ali Samsuri, M.EI : **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Kediri)**, Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2019

**Kata kunci** : Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen.

Kualitas produk merupakan salah satu faktor penentu bagi konsumen dalam kepuasan konsumen, kualitas produk yang baik akan membuat konsumen percaya dan merasa puas. Konsumen akan memilih kualitas produk yang baik dan sesuai yang diharapkan. Oleh karena itu kualitas produk sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, Jika kualitas produk yang diberikan baik dan sesuai yang dijanjikan atau bahkan melebihi ekspektasi konsumen akan melakukan pembelian berulang dan percaya pada kualitas produk tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk menurut konsumen ayam bakar wong solo cabang kediri, Untuk mengetahui kepuasan konsumen di Rumah Makan Wong Solo Cabang Kediri dan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di rumah makan ayam bakar wong solo cabang Kediri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Data dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder diperoleh dari dokumentasi yang telah ada, populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian di rumah makan ayam bakar wong solo. Sebanyak 96 konsumen. Sampel berdasarkan metode Metode *Simple Random Sampling* yaitu sample yang diambil secara acak di dadalam populasi semua objek dianggap sama, dengan demikian maka peneliti memberi kesempatan yang sama kepada setiap obyek untuk menjadi sample. Metode analisis yang digunakan meliputi : uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, uji regresi linear sederhana , korelasi sederhana, uji t, uji f dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Hasil kualitas produk di rumah makan ayam bakar wong solo menunjukkan kelas interval dalam kriteria cukup baik dengan hasil 52,1 %. (2) Kepuasan konsumen menunjukkan kelas interval dalam kriteria cukup puas dengan hasil 43.8%. (3) nilai korelasi antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen di rumah makan ayam bakar wong solo sebesar 0,688 mempunyai makna hubungan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen termasuk dalam kriteria kuat. Analisis regresi menunjukkan hasil  $Y = 24,529 + 0,640x$ , yang berarti jika variabel kualitas produk naik satu satuan maka kepuasan konsumen akan naik sebesar 0,640. Nilai R Square adalah 0.473, R Square dapat disebut keefisien determinasi yang dalam hal ini berarti 47 % kepuasan konsumen dipengaruhi kualitas produk dan 53 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini yaitu kualitas harga kualitas, pelayanan, emotion faktor dan biaya dan kemudahan.



## DAFTAR ISI

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 LAMPIRAN.....	xv

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	9
E. Hipotesis .....	10
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
G. Telaah Pustaka .....	11

## BAB II PEMBAHASAN

A. Kualitas Produk.....	13
B. Pengertian Produk .....	13
C. Pengertian Kualitas Produk.....	13
D. Dimensi Kualitas Produk .....	14
E. Dimensi Kualitas Makanan.....	16
F. Kualitas Produk dalam Pandangan Islam .....	18
G. Kepuasan Konsumen .....	22
H. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	22
I. Teori Kepuasan Konsumen.....	25
J. Indikator Kepuasan Konsumen.....	29
K. Kepuasan Konsumen Menurut Perspektif Islam.....	31
L. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	34

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian.....	36
B. Definisi Operasional Variabel.....	36
C. Lokasi penelitian.....	39
D. Populasi dan Sampel .....	39
E. Data dan Sumber Data .....	42
F. Teknik Pengumpulan Data.....	43
G. Instrumen Penelitian .....	43
H. Analisis Data.....	45
I. Teknik Analisis Data.....	47

#### BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya R.M Ayam Bakar Wong Solo.....	54
B. Deskripsi Responden .....	62
C. Pengujian Hipotesis .....	65
D. Uji Validitas Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen .....	67
E. Uji Realiabilitas Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen.....	69
F. Analisis Deskriptif .....	70

#### BAB V PEMBAHASAN

A. Kualitas Produk Menurut Konsumen Ayam Bakar Wong Solo .....	83
B. Kepuasan Konsumen Menurut Konsumen RM ABWS .....	85
C. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo .....	87

#### BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....	90
B. Saran .....	91

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN

#### DAFTAR RIWAYAT HIDUP