

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN

KONSUMEN LIPSTIK WARDAH

(Studi Pada Mahasiswi IAIN Kediri Program Studi

Ekonomi Syariah Angkatan Tahun 2019)

S K R I P S I

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)



Disusun Oleh :

HENI INDRAWATI

9313.016.16

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2023

BALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN LIPSTIK WARDAH

(Studi Pada Mahasiswi IAIN Kediri Program Studi Ekonomi Syariah
Angkatan Tahun 2019)

Ditulis Oleh :

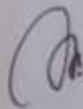
HENI INDRAWATI

9313.016.16

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Hj. Naning Fatmawati, SE, M.M
NIP. 19740528 200312 2 001



Ning Purnama Sariati, M.E.I
NIP. 19871228 202012 2 011

NOTA DINAS

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

Kediri, 26 Juni 2023

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

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Heni Indrawati

NIM : 9313.016.16

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Lipstik Wardah (Studi Pada Mahasiswi IAIN Kediri Program Studi Ekonomi Syariah Angkatan Tahun 2019)

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 terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Nandya Fatmawati, SE, M.M
NIP. 19740528 200312 2 001

Ning Purnama Sariati, M.E.I
NIP. 19871228 202012 2 011

NOTA PEMBIMBING

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kediri, 20 Juli 2023

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Heni Indrawati

NIM : 9313.016.16

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Lipstik Wardah (Studi Pada Mahasiswa IAIN Kediri Program Studi Ekonomi Syariah Angkatan Tahun 2019)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 13 Juli 2023, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawati, SE, M.M
NIP. 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



Ning Purnama Sariati, M.E.I
NIP. 19871228 202012 2 011

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN LIPSTIK WARDAH

(Studi Pada Mahasiswi IAIN Kediri Program Studi Ekonomi Syariah
Angkatan Tahun 2019)

HENI INDRAWATI


9.313.016.16

Telah diujikan di depan sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri
(IAIN Kediri) pada tanggal 13 Juli 2023

Tim Penguji :

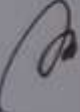
1. Penguji Utama

Dr. Binti Mutafarida, M.F.I.
NIDN. 2104108403

()

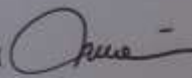
2. Penguji I

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, M.M.
NIP. 19740528 200312 2 001

()

3. Penguji II

Moch. Zainuddin, M.F.I.
NIDN. 2130108301

()

Kediri, 28 Juli 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



H. Imam Annas Mustafihin, M.H.I.

NIP. 19750101 199803 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Heni Indrawati
NIM : 931301616
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah
E-mail address : indrawatiheni30@gmail.com
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Lipstik Wardah (Studi Pada Mahasiswi IAIN Kediri Program Studi Ekonomi)

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 15 Desember 2023

Penulis

(Heni Indrawati)

MOTTO

DO The BEST FOR The BEST

“Sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan **hanya kepada Tuhan-mulah** hendaknya kamu berharap.”

(QS. Al-Insyiroh ayat 6-8)

Kesuksesan hanya bisa dimulai oleh orang-orang yang cerdas, dilaksanakan oleh orang-orang yang ikhlas, dan dimenangkan serta diraih oleh orang-orang yang berani.

“Engkau takkan mampu menyenangkan semua orang, karena itu cukup bagimu memperbaiki hubunganmu dengan **Allah SWT** dan jangan terlalu peduli dengan penilaian manusia.”

(Imam Syafi’i)

Gagal adalah Hal Biasa tetapi Bangkit dan Berjuang adalah Hal Luar Biasa.

Awali hari dengan “Berdoa”, Jalani dengan “Usaha”, dan Akhiri dengan “Syukur”.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu, serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia dan kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW. Kupersembahkan karya sederhana skripsi ini kepada orang-orang yang kukasihi dan kusayangi. Saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak terkait yang sudah mensukseskan penyelesaian skripsi ini, kepada :

1. Kedua orang tuaku Bapak Subadi dan Ibu Sumarni yang telah memberikan dukungan moril dan material, kasih sayang tidak terhingga, dan doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya yang tidak akan pernah bisa kubalas, serta mendidik dan mengajarkanku menjadi pribadi yang lebih baik. Tiada doa paling khusyuk selain doa yang tercapai dari orang tua.
2. Dosen Pembimbing Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM. dan Ibu Ning Purnama Sariati, M.E.I yang telah meluangkan waktu, sabar dan tidak pernah lelah memberikan motivasi, semangat, melimpahkan ilmu dan masukan yang sangat berarti, serta mendukung demi terselesainya skripsi ini.
3. Adik satu-satunya Ahmad Hidayat, Paklik Gunawan, Bulik Endah Sugiyanti, dan seluruh keluarga saya yang selalu memberikan semangat demi terselesainya skripsi ini dan mendoakan keberhasilan di dunia dan akhirat.

4. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ekonomi Syariah yang memberikan ilmunya sehingga penulis mempunyai bekal untuk menyusun skripsi ini, serta keluarga besar IAIN Kediri terutama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, terima kasih sudah menemani saya berproses.
5. Seluruh sahabat saya Ida, Sinta, Yayuk, Yuniama, Wina, Ayu Gita, Nuril, Ika, Bela, Renita, Rizkia, Arinda, Dea yang telah sabar mendengarkan keluh kesahku, memberikan semangat, dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini, serta semua teman-teman yang tidak bisa kusebut satu-satu yang sudah membantu, mendukung, dan mendoakan, serta teman-teman seperjuangan dalam menyusun skripsi ini dan semua Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah Angkatan 2016, terima kasih atas semangat, bantuan, doa dan semoga kalian sukses selalu.
6. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Tiada kata yang dapat terucap selain ucapan terimakasih sebanyak-banyaknya atas segala bantuan, dukungan dan doa yang kalian panjatkan.

ABSTRAK

HENI INDRAWATI, Dosen Pembimbing: Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. dan Ning Purnama Sariati, M.E.I : **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Lipstik Wardah** (Studi Pada Mahasiswi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri Angkatan Tahun 2019). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah, IAIN Kediri Tahun 2023.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

Kualitas produk adalah keadaan fisik, fungsi, dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai nilai uang yang telah dikeluarkan. Kepuasan konsumen sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan/ konsumen dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Konsumen akan puas jika apa yang diberikan para perusahaan memenuhi keinginan konsumen begitupun sebaliknya. Seberapa mampu pelanggan merasakan kepuasan, serta produk bisa memiliki fungsi bagaimana produsen dapat mempertahankan pandangan penilaian pelanggan terhadap produknya ditunjukkan dari kualitas produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk, kepuasan konsumen dan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen lipstik Wardah studi pada mahasiswi program studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri angkatan tahun 2019.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah populasi dan sampel yang sama sebanyak 97 responden. Analisis data dilakukan dengan cara uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji korelasi, uji regresi sederhana, uji F, uji T, dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini variabel kualitas Produk (X) termasuk dalam kategori cukup dan variabel kepuasan konsumen (Y) juga dalam kategori cukup. Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa nilai *pearson correlation* sebesar 0,528 berarti berkorelasi sedang. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana diperoleh persamaan $Y=37,105+0,719X$. Pada tabel ANNOVA diperoleh nilai signifikansi yaitu $\text{sig. } 0,000 < 0,005$ dan hasil perhitungan uji t yaitu $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($5,732 > 1,66105$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara signifikan antara kualitas produk (X) terhadap kepuasan konsumen (Y). Kualitas produk (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Nilai pengaruh kualitas produk (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar 27,9%, sedangkan sisanya sebesar 72,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian ini seperti harga, kualitas pelayanan, emosional, biaya dan kemudahan.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT, karena dengan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Lipstik Wardah (Studi Kasus Pada Mahasiswi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri Angkatan Tahun 2019)” yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kediri. Sholawat serta salam semoga tercurah kepada *uswah* kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat, serta orang-orang yang senantiasa *ittiba'* terhadap beliau.

Penulisan skripsi yang sederhana ini tak lepas dari dukungan, bimbingan, maupun bantuan dari semua pihak. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya pada kesempatan ini kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M. Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Nuril Hidayati, M. Hum. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Yopi Yudha Utama, SE, MSA. selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM. dan Ibu Ning Purnama Sariati,

M.E.I selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi yang berarti dalam penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen dan staff IAIN Kediri khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bimbingan dan pelayanan ilmiahnya.
7. Seluruh sahabat dan teman-teman yang telah menemani, membantu, memberi dukungan, dan doa.
8. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang membantu dan mendo'akan akan penyelesaian penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, serta semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Kritik dan saran senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Kediri, 26 Juni 2023

Penulis

Heni Indrawati

9313.016.16

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	xi
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Telaah Pustaka.....	7
F. Hipotesis Penelitian	10

BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Pengertian Kualitas Produk.....	11
B. Indikator Kualitas Produk.....	11
C. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	12
D. Konsep Kualitas Produk Dalam Perspektif Islam	13
E. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	13
F. Indikator Kepuasan Konsumen	14
G. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	14
H. Pengukur Kepuasan Konsumen.....	15
I. Konsep Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam	16
J. Hubungan Kualitas Produk Dan Kepuasan Konsumen.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	19
B. Lokasi Penelitian.....	19
C. Variabel Penelitian	20
D. Definisi Operasional.....	20
E. Populasi dan Sampel	22
F. Teknik Pengumpulan Data	23
G. Metode Pengumpulan Data	23
H. Instrumen Penelitian.....	24
I. Analisis Data	24

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	31
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	31
B. Deskripsi Responden.....	40
C. Deskripsi Data	41
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	41
D. Hasil Penelitian.....	45
1. Deskriptif Statistik Kualitas Produk	45
2. Deskriptif Statistik Kepuasan Konsumen	47
3. Uji Asumsi Klasik	49
BAB V PEMBAHASAN	60
A. Kualitas Produk Lipstik Wardah	60
B. Kepuasan Konsumen Lipstik Wardah Mahasiswi IAIN Kediri Prodi Ekonomi Syariah Angkatan Tahun 2019	63
C. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Lipstik Wardah Mahasiswi IAIN Kediri Prodi Ekonomi Syariah Angkatan Tahun 2019	65
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Persentase Penggunaan Pendapatan Tiga Generasi untuk Perawatan Diri dan Kecantikan	1
Tabel 1.2	Data Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri	2
Tabel 1.3	Data Pengguna Lipstik Pada Mahasiswi Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2019	3
Tabel 1.4	Top Brand Index Fase 1 Lipstik.....	4
Tabel 1.5	Data Frekuensi Jumlah Pembelian Produk Lipstik Wardah Pada Mahasiswi Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2019	5
Tabel 1.6	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Mahasiswi Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2019	5
Tabel 3.1	Indikator Kualitas Produk	20
Tabel 3.2	Indikator Kepuasan Konsumen	21
Tabel 3.3	Pedoman untuk memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	29
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk	42
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Produk.....	43
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen	44
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Konsumen	45
Tabel 4.7	Deskriptif Statistik Variabel Kualitas Produk.....	45

Tabel 4.8	Kategorisasi Data Variabel (X) Kualitas Produk.....	46
Tabel 4.9	Deskriptif Statistik Variabel Kepuasan Konsumen	47
Tabel 4.10	Kategorisasi Data Variabel (Y) Kepuasan Konsumen.....	47
Tabel 4.11	hasil Uji Normalitas <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	49
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4.13	Hasil Uji Linearitas	51
Tabel 4.14	Hasil Uji Autokorelasi	52
Tabel 4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4.16	Hasil Uji Korelasi	54
Tabel 4.17	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	54
Tabel 4.18	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	56
Tabel 4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	57
Tabel 4.20	Hasil Uji t.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 : Logo Wardah.....	33
Gambar 4.2 : Gambar Bagan Struktur Organisasi FEBI IAIN Kediri.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Observasi dan Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Uji SPSS 21
- Lampiran 3 Rekapitulasi Jumlah Skor Kuesioner Variabel Kualitas Produk (X)
Kepuasan Konsumen (Y)
- Lampiran 4 Distribusi Nilai F tabel, Distribusi Nilai r tabel, Distribusi Nilai t
tabel, dan Distribusi Nilai Durbin Watson
- Lampiran 5 Tabulasi Data Skor Responden Variabel (X) Kualitas Produk dan
Variabel (Y) Kepuasan Konsumen
- Lampiran 6 Daftar Konsultasi Skripsi dan Surat Izin Penelitian Kuesioner
Penelitian
- Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup