

PENGARUH KUALITAS PRODUK NSTM TERHADAP KEPUASAN

KONSUMEN

(Studi pada Distributor Arlin di Stokist BE.3304 Kab. Pringsewu Lampung)

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi (S.E)



Oleh:

SITI ZULAEKHA

9.313.033.16

PRODI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK NSTM NASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Kasus Pada Distributor Arlin di Stokist BE.3304 Kab. Pringsewu
Lampung)**

Ditulis oleh :

Siti Zulaekha

9.313.033.16

Disetujui oleh :

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawati, M.M
NIP. 19740528 200312 2001

Pembimbing II



Oktaria Ardika Nutri, S. Si., M.M
NIP. 19931005 201903 2017

NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 18 Juli 2023
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, 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 ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : SITI ZULAEKHA

NIM : 9.313.033.16

Judul : Pengaruh Kualitas Produk NSTM Nasa terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Distributor Arlin di Stokist BE.3304 Kab. Pringsewu Lampung)

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 segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, M.M
NIP. 19740528 200312 2001

Pembimbing II



Oktaria Ardika Putri, S, Si., M.M
NIP. 19931005 201903 2017

NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 18 Juli 2023
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth, 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 ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : SITI ZULAEKHA

NIM : 9.313.033.16

Judul : Pengaruh Kualitas Produk NSTM Nasa terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Distributor Arlin Di Stokist BE.3304 Kab. Pringsewu Lampung

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada 14 Juli 2023. Kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya. Demikian agar maklum adanya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, M.M
NIP. 19740528 200312 2001

Pembimbing II



Oktaria Ardika Putri, S. Si., M.M
NIP. 19931005 201903 2017

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK NSTM NASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Distributor Arlin BE.3304 Kab. Pringsewu Lampung)

SITI ZULAEKHA

NIM. 9313.033.16

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
pada tanggal 14 Juli 2023

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Dr. Yuliani, SE, MM

NIP. 19840710 201902 2 001

(.....
.....)

2. Penguji I

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, M.M

NIP. 19740528 200312 2 001

(.....
.....)

3. Penguji II

Oktaria Ardika Putri, S, Si., M.M

NIP. 19931005 201903 2 017

(.....
.....)

Kediri, 18 Juli 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



Annas Muslih, M. HI

NIP. 19750101 199803 1 902



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 : Siti Zulaekha
NIM : 931303316
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah
E-mail address : sitizulaikha30598@gmail.com
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Distributor Arlin di Stokist Be.3304 Kab. Pringsewu lampung)

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, 09 Januari 2024

Penulis

SITI ZULAEKHA

MOTTO

قال رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي . وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي . وَاحْلُلْ عُقْدَةً مِنْ لِسَانِي . يَفْقَهُوا قَوْلِي

“Ya Rabbku, lapangkanlah untukku dadaku, dan mudahkanlah untukku urusanku, dan lepaskanlah kekakuan dari lidahku, supaya mereka mengerti perkataanku”.

QS, Taha : 25-26

“Orang lain gak akan bisa faham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tau hanya bagian *succes storiesnya*. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang akan tepuk tangan, kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang diperjuangkan hari ini.

Jadi tetap berjuang ya”

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Puji syukur kehadiran Allah SWT atas karunianya saya bisa memiliki kekuatan untuk menyusun skripsi ini, serta shalawat salam teruntuk Baginda Rasulullah Muhammad SAW atas do'anya untuk ummatnya sehingga saya memiliki tekad dan harapan bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Saya persembahkan gelar saya teruntuk kedua orangtua saya Bapak Mahfudz dan Ibu Subandriyah yang selalu memberikan dukungan dan do'a tulus setiap saat untuk kelancaran studi dan kehidupan saya serta adik-adik saya Muhammad Nur Huda dan Nur Khoiriyatul Mahfudhoh yang selalu memberikan dukungan serta do'a.
3. Terimakasih yang mendalam tak lupa saya ucapkan untuk kedua pembimbing saya yakni Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, M.M dan Ibu Oktaria Ardika Putri, S, Si., M.M yang telah dengan sabar membimbing saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Teruntuk teman-teman dekat saya mbak Anggun dan Titin di Kediri saudara serta teman saya Emon, Linda, dan Bibah serta teman-teman seangkatan saya Irma, Devida, Elsa, Jurike dan teman-teman Ekonomi Syari'ah angkatan 2016 yang tak bisa disebutkan satu persatu.
5. Kepada keluarga besar Pramuka IAIN Kediri, keluarga besar Dewan Kerja Cabang Kediri dan *Indonesia Scout Journalist* yang mengisi waktu luang untuk berkegiatan bersama.

6. Tak lupa saya ucapkan terimakasih untuk semua orang terdekat yang telah mendukung, memotivasi, serta mendo'akan, semoga Allah membalas kebaikan kalian.
7. Terimakasih juga saya ucapkan kepada semua personil Majelis Az-zahir terutama Habib Ali Zaenal Abidin, berkat sholawat beliau yang selalu menemani proses pengerjaan tugas akhir ini sehingga saya mendapatkan semangat untuk terus berjuang menyelesaikan kewajiban saya.
8. Terimakasih juga saya ucapkan kepada Cipung Abubu yang tak lain adalah Rayyanza Malik Ahmad putra kedua dari pasangan Raffi Ahmad dan Nagita Slavina yang selalu menjadi *mood booster* dalam keadaan apapun terutama dalam proses pengerjaan tugas akhir ini.
9. Terakhir saya ucapkan terima kasih banyak kepada diri saya sendiri yang sudah bertahan sampai titik ini.

ABSTRAK

Siti Zulaekha, Dosen Pembimbing: Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. dan Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M : **Pengaruh Kualitas Produk NSTM Nasa Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Distributor Arlin di Stokist BE.3304 Kab. Pringsewu Lampung)** Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri 2023.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

Kualitas Produk merupakan bagaimana cara yang bisa dilakukan untuk mengetahui keadaan apapun yang bisa menciptakan positifnya kesan (nilai) bagi perusahaan dan pemakai, jadi nilainya produk yang disajikan bisa mempunyai baiknya nilai. Saat konsumen kembali menggunakan atau membeli produk yang pernah digunakan sebelumnya berarti konsumen merasa puas dengan kualitas dari produk tersebut. Berdasarkan penjelasan tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas Produk, kepuasan konsumen serta pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen NSTM Nasa pada Distributor Arlin Di Stokist BE.3304 Pringsewu, Lampung.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen Distributor Arlin di stokist BE.3304 Kab. Pringsewu, Lampung. Sampel penelitian berjumlah 78 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan angket dan analisis data menggunakan metode regresi linier sederhana dan analisis korelasi.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini variabel X (kualitas Produk) dan Variabel Y (kepuasan konsumen) kedua variabel tersebut termasuk dalam kategori cukup. Dari hasil perhitungan uji korelasi menunjukkan bahwa nilai *pearson corelatio* sebesar 0,170 yang berarti korelasi sedang. Analisis koefisien regresi sederhana memperlihatkan nilai koefisien konstanta sebesar 28,054, koefisien variabel bebas X sebesar 8,113.. Sehingga diperoleh persamaan regresi $Y=28,054+8,113X$. Berdasarkan analisis uji koefisien determinasi parsial R^2 (R Square) yang telah dilakukan peneliti menggunakan SPSS 21 sebesar 0,679 atau 67,9 %. artinya kualitas mempunyai pengaruh 67,9 % terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan sisanya 32,1% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian ini seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, dan biaya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Produk NSTM Nasa terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Distributor Arlin BE.3304 Kab. Pringsewu lampung”. Penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat baik di dunia maupun akhirat.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjangan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberi petunjuk dan suri tauladan kepada kita dengan ajaran yang dibawanya yaitu Agama Islam.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M. Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslih, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak dan Ibu dosen serta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Ekonomi Syariah.
4. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, M.M selaku Dosen pembimbing I dan Ibu Oktaria Ardika Putri, S, Si., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan sehingga terselesaikannya skripsi ini.

5. Kedua Orangtua dan segenap keluarga yang senantiasa mendo'akan dan memberikan dukungan kepada penulis.
6. Kawan-kawan seperjuangan di IAIN Kediri serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang membantu dan mendo'akan akan penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis berharap semua pihak yang membaca agar memberikan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya. Amin.

Kediri, 27 Juni 2023

Penulis

Siti Zulaekha

NIM. 931303316

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS.....	Error! Bookmark not defined.
NOTA PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	18
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Penulis	Error! Bookmark not defined.
2. Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Akademik	Error! Bookmark not defined.
E. Telaah Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.

F. Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
A. Pengertian Kualiatas.....	Error! Bookmark not defined.
1. Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2. Indikator Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
B. Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
2. Indikator Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
4. Konsep Kepuasan Pelanggan Dalam Prespektif Islam.....	Error! Bookmark not defined.
5. Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan	Error! Bookmark not defined.
B. Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
D. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
F. Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
G. Instrumen Penelitian Data	Error! Bookmark not defined.
H. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum PT. Natural Nusantara (Nasa).....	Error! Bookmark not defined.
B. Profil Responden	Error! Bookmark not defined.

C. Deskripsi Data	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3. Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4. Analisis Korelasi Pearson.....	Error! Bookmark not defined.
5. Analisis Regresi Sederhana	Error! Bookmark not defined.
D. Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Koefisiensi Determinasi	Error! Bookmark not defined.
BAB V PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kualitas Produk NSTM Nasa menurut konsumen distributor Arlin	Error! Bookmark not defined.
B. Kepuasan Konsumen NSTM Nasa pada Distributor Arlin Di Stokist BE. 3304 Pringsewu Lampung	Error! Bookmark not defined.
C. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen NSTM Nasa pada Distributor Arlin di Stokist BE.3304 Pringsewu Lampung.	Error! Bookmark not defined.
BAB VI PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN - LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data jumlah konsumen pada Distributor di Stokist BE.3304 Kab

Pringsewu LampungError! Bookmark not defined.

Tabel 1.2 Data jumlah Konsumen pembelian produk Nasa pada Distributor

Arlin Di Stokist BE.3304 Kab. Pringsewu LampungError! Bookmark not defined.

Tabel 1.3 Beberapa jenis produk kesehatan yang sering dibeli konsumen

Distributor Arlin Di Stokist BE. 3304 Kab. Pringsewu LampungError! Bookmark not defined.

Tabel 1.4 Data Frekuensi Pembelian Produk NSTM Nasa Pada Distributor

Arlin Di Stokist BE. 3304 Kab. Pringsewu LampungError! Bookmark not defined.

Tabel 1.5 Indikator kepuasan konsumenError! Bookmark not defined.

Tabel 3.1 Parameter Kualitas Produk.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 3.2 Indikator kepuasan konsumenError! Bookmark not defined.

Tabel 3.3 Pedoman untuk memberikan Interpretasi koefisien korelasi.Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Angket Kualitas produkError! Bookmark not defined.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Angket Kualitas produkError! Bookmark not defined.

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan KonsumenError! Bookmark not defined.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan KonsumenError! Bookmark not defined.

Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Angket Kualitas ProdukError! Bookmark not defined.

Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Angket Kepuasan KonsumenError! Bookmark not defined.

Tabel 4.9 Data Uji DeskriptifError! Bookmark not defined.

Tabel 4.10 Kategorisasi Data Variabel Kualitas ProdukError! Bookmark not defined.

Tabel 4.11 Kategorisasi Data Variabel Kepuasan KonsumenError! Bookmark not defined.

Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.13 Hasil Uji MultikolinieritasError! Bookmark not defined.

Gambar 4.1 Hasil Uji heterokedastisitas.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.15 Hasil Uji Run TestError! Bookmark not defined.

Tabel 4.16 Hasil Uji KorelasiError! Bookmark not defined.

Tabel 4.17 Hasil Uji Analisa Regresi Sederhana....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.18 Hasil Uji TError! Bookmark not defined.

Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisiensi DeterminasiError! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Kuesioner Penelitian.....Error! Bookmark not defined.

**Lampiran II : Tabulasi Kuesioner Variabel Kualitas Produk (X) dan Variabel Kepuasan
Konsumen (Y).....**Error! Bookmark not defined.