

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi pada Pelanggan Madu Kaliandra di Produsen Madu Sumber Podang Semen
Kabupaten Kediri)

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

Marisa Oktavia Sari

9313.004.18

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

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi pada Pelanggan Madu Kaliandra di Toko Madu Sumber Podang Semen
Kabupaten Kediri)

Oleh:

Marisa Oktavia Sari

9313.004.18

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Zuraidah, M.Si
NIP : 197204122006042001

Pembimbing II



Sri Hariyanti, SHI, MM
NIP : 198510032019032006

NOTA DINAS

Kediri, 10 Juli 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 No. 7 Kelurahan Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan bapak dekan untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini :


Nama : Marisa Oktavia Sari
NIM : 931300418
Judul : Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi
pada Pelanggan Madu Kaliandra di Produsen Madu Sumber
Podang Semen Kabupaten Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat
bahwa skripsinya 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 Munaqosah. Demikian agar
maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I



Dr. Hj. Zuraidah, M.Si.
NIP. 197204122006042001

Dosen Pembimbing II



Sri Hariyanti, SHI, MM.
NIP. 198510032019032006

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 10 Juli 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 No. 7 Kelurahan Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Marisa Oktavia Sari

NIM : 931300418

Judul : Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Madu Kaliandra di Produsen Madu Sumber Podang Semen Kabupaten Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 10 Juli 2023, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I



Dr. Hj. Zuraidah, M.Si.
NIP. 197204122006042001

Dosen Pembimbing II



Sri Hariyanti, SHI, MM.
NIP. 198510032019032006

HALAMAN PENGESAHAN

Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

(Studi pada Pelanggan Madu Kaliandra di Produsen Madu Sumber Podang
Semen Kabupaten Kediri)

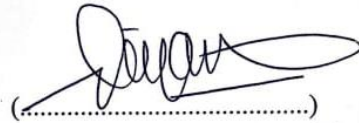
Marisa Oktavia Sari
931300418

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri Pada Tanggal 10 Juli 2023

Tim Penguji:

1. Penguji Utama

Dijan Novia Saka, SE., MM.
NIDN. 0714127001



(.....)

2. Penguji I

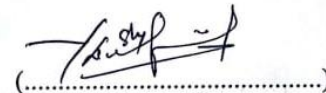
Dr. Hj. Zuraidah, M.Si.
NIP. 197204122006042001



(.....)

3. Penguji II

Sri Hariyanti, SHI, MM.
NIP. 198510032019032006



(.....)

Kediri, 10 Juli 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI.
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 : Marisa Oktavia Sari
NIM : 931300418
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
E-mail address : risaokta2@gmail.com
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Madu Kaliandra di Produsen Madu Sumber Podang Semen Kabupaten Kediri)

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, 04 Januari 2024

Penulis

(Marisa Oktavia Sari)

MOTTO

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّ وَعْدَ اللَّهِ حَقٌّ فَلَا تَغُرَّنَّكُمُ الْحَيَاةُ الدُّنْيَا وَلَا يَغُرَّنَّكُم بِاللَّهِ
الْعُرُورُ

Artinya : “Wahai manusia! Sungguh, janji Allah itu benar, maka janganlah kehidupan dunia memperdayakan kamu dan janganlah (setan) yang pandai menipu, memperdayakan kamu tentang Allah”.

QS. Fatir Ayat 5

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT. Kasih sayang dan cinta-Nya telah memberikah kekuatan, semangat dan kemudahan yang akhirnya terselesaikannya skripsi ini. Sholawat dan salam yang akan selalu terlimpahkan kepada junjungan Rasulullah Muhammad SAW. Sebagai tanda hormat dan bakti saya persembahkan karya kecil saya ini untuk orang-orang yang saya hormati, cintai, sayangi dan pastinya untuk orang-orang yang membuat saya terkesan.

1. Untuk Bapak dan Ibu tercinta dan tersayang, terima kasih atas semua doa dan kerja keras hingga saya berada dititik ini. Saya persembahkan ini semua untuk ibu dan bapak, yang tak pernah lelah mendukungu dan membelaku. Bapak dan Ibu, Doakan selalu anakmu ini semoga sukses dan selalu cukup serta selalu ingat akan hidayah-Nya agar mampu membalas semua pengorbanan kalian.
2. Untuk keluargaku, terimakasih sudah menemaniku hingga saat ini, terimakasih sudah menjadi penyemangat untuk terus sabar dan berbuat baik, dan terimakasih atas semua doa-doa dan dukungannya.
3. Untuk Dosen Pembimbing Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M.Si. dan Ibu Sri Hariyanti, SHI, MM. Saya ucapkan banyak-banyak terimakasih atas bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi dan sudah sabar dan tidak pernah lelah memberikan masukan agar cepat terselesaikannya skripsi ini.
4. Untuk teman dekatku M. Feryrul Ilham, terimakasih atas dukungan dan doanya, terimakasih sudah menjadi teman berkeluh kesahku dan selalu ada dalam kesulitan dalam penyelesaian skripsi ini. Untuk teman baikku Miya, Atmimlana, Sasa dan kerabat, kakak tingkat dan teman-temanku terimakasih atas semua dukungan dan menjadi penyemangat, keakraban kita ini selalu terjaga. "You are the complement of my life path".
5. Untuk sahabat, teman dan kenalan selama saya menimba ilmu di IAIN Kediri. Saya mengucapkan terima kasih atas bantuan kalian selama ini dan semoga kita semua dipertemukan lagi dalam keadaan sukses. Aamiin.

ABSTRAK

Marisa Oktavia Sari, Dosen pembimbing Dr. Hj. Zuraidah, M.Si dan Sri Hariyanti, SHI, MM. : “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Madu Kaliandra di Produsen Madu Sumber Podang Semen Kabupaten Kediri).” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah, IAIN Kediri, 2023

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan.

Peningkatan konsumsi madu mendorong munculnya berbagai industri madu berskala kecil, sedang maupun besar sehingga laju persaingan usaha semakin ketat. Pelaku bisnis harus benar-benar memperhatikan pelanggannya dengan merancang dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kualitas produk bisa menjadi sesuatu hal yang paling dicari ketika pemilihan produk oleh pelanggan. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Madu Kaliandra di Produsen Madu Sumber Podang Semen Kabupaten Kediri.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian kausalitas. Variabel bebas (X) dalam penelitian adalah Kualitas Produk dan variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan. Jumlah populasinya sebanyak 109 responden yaitu seluruh pelanggan tetap Madu Kaliandra di Produsen Madu Sumber Podang Semen Kabupaten Kediri. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan menggunakan sampling jenuh yaitu sebanyak 109 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan aplikasi SPSS 21, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, uji asumsi klasik, uji korelasi, uji regresi linier sederhana, uji hipotesis, dan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa korelasi antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan adalah kuat. Hal ini dibuktikan nilai pearson correlation sebesar 0,649 yang terletak diantara nilai 0,60-0,799. Hasil analisis menggunakan rumus persamaan regresi linier sederhana $Y=15,342+0,511X$. Variabel kualitas produk secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan hal ini ditunjukkan pada nilai nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 7,238 > 1,667$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti secara parsial terdapat pengaruh kualitas produk (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dari hasil analisis diperoleh hasil koefisien determinasi atau *R Square* sebesar 0,421 yang berarti adanya pengaruh diantara variabel bebas kualitas produk terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan sebesar 42,1%. Sedangkan sisanya ($100\%-42,1\%=57,9\%$) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu faktor kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT., yang telah memberikan rahmat serta pertolongan-Nya sehingga skripsi ini dapat penyusun selesaikan. Tidak lupa shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga serta para sahabat. Akhirnya setelah melalui perjalanan panjang dan berkat bantuan banyak pihak, penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Madu Kaliandra di Produsen Madu Sumber Podang Semen Kabupaten Kediri).” Oleh karena itu dalam kesempatan kali ini, penyusun 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 Dr. Hj. Zuraidah, M.Si dan Sri Hariyanti, SHI, MM. Selaku Dosen pembimbing yang telah mengarahkan dengan sabar dan berkenan mendengar keluh kesah 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, 10 Juli 2023
Penyusun



Marisa Oktavia Sari
NIM. 931300418

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	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
E. Penelitian Terdahulu	13
F. Hipotesis Penelitian.....	15
BAB II : LANDASAN TEORI.....	17
A. Kualitas Produk.....	17
1. Pengertian Produk	17
2. Pengertian Kualitas Produk.....	17
3. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	18
B. Kepuasan Pelanggan	18
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
2. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	19

3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	19
C. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20
BAB III : METODE PENELITIAN.....	22
A. Rancangan Penelitian.....	22
B. Lokasi Penelitian.....	22
C. Variabel Penelitian.....	22
1. Variabel Bebas.....	22
2. Variabel Terikat.....	23
D. Definisi Operasional.....	23
1. Kualitas Produk.....	23
2. Kepuasan Pelanggan.....	24
E. Populasi dan Sampel.....	25
1. Populasi.....	25
2. Sampel.....	25
F. Sumber Data.....	25
G. Teknik Pengumpulan Data.....	26
H. Analisis Data.....	26
1. <i>Editing</i> (Membersihkan Data).....	26
2. <i>Coding dan Categorizing</i>	27
3. <i>Scoring</i>	27
4. <i>Tabulating</i> (Penyusunan Tabel).....	27
5. <i>Processing</i>	27
a. Uji Instrument.....	28
b. Uji Asumsi Klasik.....	28
c. Analisis Korelasi Sederhana.....	30
d. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	30
e. Uji f.....	31
f. Uji Signifikasi (Uji t).....	31
g. Koefisien Determinasi.....	32
BAB IV : HASIL PENELITIAN.....	33

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	33
1. Sejarah Singkat Perusahaan	33
2. Struktur Organisasi Produsen Madu Sumber Podang	34
B. Deskripsi Responden.....	34
1. Jenis Kelamin	35
2. Usia	35
3. Daerah Asal	36
4. Jumlah Pembelian	36
C. Deskripsi Data.....	36
1. Uji Validitas Kualitas Produk (X) Kepuasan Pelanggan (Y).....	37
2. Uji Reliabilitas Produk dan Kepuasan Konsumen	39
3. Deskripsi Data Hasil Penelitian	41
D. Analisis Data	42
1. Analisis Deskriptif.....	42
2. Uji Asusmsi Klasik.....	44
a. Uji Normalitas	44
b. Uji Heteroskedastisitas	46
c. Uji Autokorelasi.....	47
3. Analisis Korelasi Sederhana.....	48
4. Uji Regresi Linier Sederhana	49
5. Uji Signifikansi F (Uji F)	50
6. Uji Signifikansi t (Uji t)	51
7. Koefisien Determinasi.....	51
BAB V : PEMBAHASAN.....	53
A. Kualitas Produk Madu Kaliandra di Produsen Madu Toko Sumber Podang	53
1. Kinerja (<i>Performance</i>)	54
2. Ciri-ciri atau Keistimewaan Tambahan (<i>Features</i>).....	55
3. Kesesuaian dengan Spesifikasi (<i>Confomance to Specifications</i>)	55
4. Kualitas yang Dipersepsikan (<i>Perceived Quality</i>)	56

B. Kepuasan Pelanggan Madu Kaliandra di Produsen Madu Toko	
Sumber Podang	56
1. Kesesuaian Harapan	57
2. Pembelian Kembali	58
3. Kesiediaan Merekomendasikan.....	58
C. Pengaruh Kualias Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Madu	
Kaliandra di Produsen Madu Sumber Podang	59
BAB VI : PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Toko Produsen Madu di Kabupaten Kediri.....	4
Tabel 1.2 Toko Produsen Madu di Kecamatan Semen	5
Tabel 1.3 Perbandingan Produsen Madu Sumber Podang, Madu Lestari, Madu Suli	6
Tabel 1.4 Data Pelanggan Produsen Madu Sumber Podang 3 Tahun Terakhir	7
Tabel 1.5 Data Pilihan Pelanggan pada Produk Produsen Madu Toko Sumber Podang	8
Tabel 1.6 Tingkat Kepuasan Pelanggan Madu Kaliandra di Penghasil Sumber Podang	10
Tabel 1.7 Alasan Kepuasan Pelanggan Membeli Madu Kaliandra di Produsen Madu Sumber Podang	11
Tabel 3.1 Indikator Variabel X	24
Tabel 3.2 Indikator Variabel Y	25
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal	36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Produk (X)	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Produk (X) Sebelum Uji Coba	39
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Produk (X) Setelah Uji Coba	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y) Sebelum Uji Coba	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y) Setelah Uji Coba	41
Tabel 4.11 Deskriptif Data Variabel Kualitas dan Kepuasan Pelanggan.....	41

Tabel 4.12 Hasil Deskripsi Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen	42
Tabel 4.13 Kategorisasi Variabel Kualitas Produk (X)	43
Tabel 4.14 Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	44
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4.16 Hasil Uji Autokorelasi	48
Tabel 4.17 Hasil Uji Korelasi Variabel	49
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	49
Tabel 4.19 Hasil Uji F	50
Tabel 4.20 Hasil Uji Signifikansi (Uji t)	51
Tabel 4.21 Hasil Koefisien Determinasi	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	34
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi distribusi frekuensi jawaban responden

Lampiran 3. Rekapitulasi Skor Angket Variabel Kualitas Produk (X) dan Variabel
Kepuasan Pelanggan (Y)

Lampiran 4. Data Penelitian dan Hasil Analisis Data

Lampiran 5. Balasan Penelitian dan Surat Permohonan Observasi

Lampiran 6. Daftar Konsultasi Skripsi

Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup