

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN  
( Studi Kasus Soto Ayam Pak Beno Branggahan-Kediri )**

**SKRIPSI**

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



Oleh

**FIRNANDA ADE LUKFITA**

**9313.061.16**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(STUDI KASUS PADA SOTO AYAM PAK BENO BRANGGAHAN-KEDIRI)**

***FIRNANDA ADE LUKFITA***

***9.313.061.16***

Pembimbing I



**Dr. Andriani, SE., MM**  
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



**Sri Anugrah Natalina, SE., MM**  
NIP. 197712252009012006

## NOTA DINAS

Kediri, 27 Juli 2023

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'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : **FIRNANDA ADE LUKFITA**

NIM : **9.313.061.16**

Judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA SOTO AYAM PAK BENO BRANGGAHAN-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 terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I



**Dr. Andriani, SE., MM**

NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



**Sri Anugrah Natalina, SE., MM**

NIP. 197712252009012006

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 27 Juli 2023

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'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : **FIRNANDA ADE LUKFITA**

NIM : **9.313.061.16**

Judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA SOTO AYAM PAK BENO BRANGGAHAN-KEDIRI)**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada 18 Juli 2023 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I



**Dr. Andriani, SE., MM**

NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



**Sri Anugrah Natalina, SE., MM**

NIP. 197712252009012006

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(STUDI KASUS PADA SOTO AYAM PAK BENO BRANGGAHAN-KEDIRI)

*FIRNANDA ADE LUKFITA*

9.313.061.16

Telah Diujikan didepan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN  
Kediri) pada tanggal 18 Juli 2023

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

**Dr. Zuraidah, M. Si**

NIP. 197204122006042001

(.....)

2. Penguji I

**Dr. Andriani, SE, MM**

NIP. 197301132003122001

(.....)

3. Penguji II

**Sri Anugrah Natalina, SE., MM**

NIP. 197712252009012006

(.....)

Kediri, 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**H Imam Annas Mushlihin, 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 : Firnanda Ade Lukfita

NIM : 931306116

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syari'ah

E-mail address : ikamuklisoh@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah :  Skripsi     Tesis     Disertasi  
                                   Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
                                  KONSUMEN ( Studi Kasus Soto Ayam Pak Beno Branggahan-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, 5 Februari 2024

Penulis



(Firnanda Ade Lukfita)

## MOTTO

خيرون ناسي أنفاهم لينا

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia.”

(HR. Ahmad)”

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk Kedua Orang Tuaku Tercinta Bapak M Saman Hudi dan Ibu Zulaikah Serta Adik-adikku yang sangat ku sayangi Aghisna Ala Najwa, M Akma Rais Afham, dan Naura Maulida Najma Zuyima atas dukungan yang luar biasa serta do'a yang tiada henti dari mereka, sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.



## ABSTRAK

*FIRNANDA ADE LUKFITA*, Dosen Pembimbing Dr. Andriani, SE, MM. dan Sri Anugrah Natalina, SE., MM. Judul Skripsi “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Soto Ayam Pak Beno Branggahan-Kediri)”. Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2023.

**Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen**

Kualitas produk menjadi hal yang penting terhadap sebuah organisasi karena semakin bagus kualitas produk maka konsumen akan semakin loyal. Kepuasan konsumen seperti perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan terhadap ekspektasinya. Soto Ayam Pak Beno ini memberikan produk yang membuat konsumen nyaman dan memberikan kesan yang menimbulkan konsumen tertarik untuk berkunjung kembali di Soto Ayam Pak Beno.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk, kepuasan, pengaruh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, yaitu kesegaran, tampilan, rasa, aroma, porsi produk yang ditawarkan akan membuat konsumen tertarik untuk melakukan pembelian berulang dan mempertahankan kepuasan terhadap produk tersebut. Pada kepuasan konsumen Soto Ayam Pak Beno ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling* yaitu metode pengambilan sampel secara acak. Jadi, dengan metode ini penulis dapat memilih siapa saja yang menjadi responden, dimana dan kapan saja ditemui agar bisa dijadikan elemen-elemen sampel penelitian. Sampel penelitian ini yaitu konsumen Soto Ayam Pak Beno. Penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan tabel Isaac dan Michael dengan populasi tak terhingga dan tingkat kesalahan (standard error) sebesar 5%. Berdasarkan tabel Isaac dan Michael Maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 349.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. variable kualitas produk memiliki dalam kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa kelas interval termasuk dalam kriteria baik, yaitu diperoleh dengan hasil F relatif 79,4% dan frekuensi kumulatifnya sebesar 100% . 2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kepuasan Konsumen dalam kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa kelas interval termasuk dalam kriteria baik, yaitu diperoleh dengan hasil F relatif 66% dan frekuensi kumulatifnya sebesar 100% . 3. Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh nilai korelasi antara Kualitas produk dengan Kepuasan konsumen sebesar 0,558 dengan signifikansi  $0,000 < 0,005$  yaitu mempunyai makna bahwa hubungan antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen termasuk dalam kategori baik. Dari hasil analisis membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh pada kepuasan konsumen. Dari analisis regresi menunjukkan hasil  $Y = 6,973 + 0,637x$ , yang berarti jika variabel Kualitas produk naik sebesar satu satuan maka kepuasan konsumen naik sebesar 0,637, nilai R Square 0,312 yang artinya variable – variable yang dipengaruhi oleh variable Kualitas Produk adalah 31,2%.

## **KATA PENGANTAR**

Syukur Alhamdulillah penulis haturkan kepada Allah SWT. karena dengan limpahan rahmat dan karuniannya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam juga tetap terlimpahkan kepada nabi Muhammad SAW. Penulis menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wachidul Anam, M. Ag., selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Muslihin, MHI. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Kediri.
3. Ibu Nuril Hidayati, M. Hum. Selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Ibu Dr. Andriani, SE, MM. dan Ibu Sri Anugrah Natalina, SE., MM Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya, dengan sabar memberikan bimbingan, selalu memberikan motivasi, dan saran sampai selesainya skripsi ini.
5. Pada Ayah Muhammad Saman Hudi, Ibu Zulaikah, serta adek-adekku tercinta Aghisna Ala Najwa, M Akma Rais Afham, dan Naura Maulida Najma Zuyima yang telah memberikan secara penuh dari materil maupun non materil.
6. Pada calon pendamping hidupku (suamiku) yang sudah memberikan inspirasi disetiap langkahku.
7. Pada keluarga besar Bani Kaseni yang telah memberikan dukungan materil maupun non materil.
8. Semua Bapak dan Ibu Dosen IAIN Kediri khususnya prodi Ekonomi Syariah dan umumnya dosen IAIN Kediri.
9. Teman-teman seperjuangan yang luar biasa, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang selalu sabar mendengarkan keluh kesah saya.
10. Teman- teman Mahasiswa IAIN Kediri khususnya jurusan Ekonomi Syari'ah angkatan 2016.

11. Teman-teman seperjuangan Magang Yatim Mandiri Mojokerto, teman-teman KKN Posko 04 Desa Kunciir Kec. Ngetos Kab. Nganjuk serta teman-teman seperjuangan PPS BankRakyat Indonesia Kcp Mojoagung Jombang.
12. Seluruh staff IAIN Kediri dengan segala kebijakannya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
13. Pada keluarga besar Badal Youth 0302 yang telah memberikan semangat serta motivasi untuk saya terus berkarya.
14. Serta pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan moral maupun material, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.

Semoga amal kebaikan yang tulus dari pihak-pihak tersebut mendapat pahala dari Allah SWT dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacannya. Penulis menyadari sepenuhnya akan sengaja keterbatasan, kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacannya. aamiin.

Kediri, 29 Juni 2023

Firnanda Ade Lukfita

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I - PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Telaah Pustaka.....	8
F. Hipotesis Penelitian .....	9
G. Penegasan Istilah .....	9
<b>BAB II - LANDASAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
A. Kualitas Produk .....	11
1. Definisi .....	11
2. Karakteristik Produk Berkualitas .....	12
B. Kepuasan Konsumen.....	14
1. Definisi .....	14
2. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	16
3. Indikator Kepuasan Konsumen.....	17
C. Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen.....	18
<b>BAB III - METODE PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	19
B. Definisi Operasional Variabel.....	19

C. Lokasi Penelitian .....	20
D. Populasi dan Sampel .....	20
E. Instrumen Penelitian.....	21
F. Teknik Pengumpulan Data .....	21
G. Analisis Data .....	22
<b>BAB IV - HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Gambaran Umum Soto Ayam Pak Beno.....	26
1. Sejarah Singkat Soto Ayam Pak Beno.....	26
2. Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan .....	27
B. Deskripsi Responden.....	28
C. Deskripsi Data Penelitian .....	31
1. Uji validitas kualitas Produk (X) dan kepuasan konsumen (Y).....	31
2. Uji Reliabilitas Kualitas Produk Dan Kepuasan Konsumen.....	34
3. Deskripsi data hasil penelitian .....	36
4. Analisis Data .....	37
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
A. Variabel Kualitas Produk .....	51
B. Variabel Kepuasan Konsumen .....	55
C. Pengaruh Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen .....	57
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>