

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN AIR MINUM DALAM KEMASAN AQUA**

(Studi Pada Paguyuban Pasundan Nganjuk)

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

IRA SULISTIANI
931311814

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

2019

Halaman Persetujuan

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN AIR MINUM DALAM KEMASAN AQUA (STUDI PADA
PAGUYUBAN PASUNDAN NGANJUK)

IRA SULISTIANI

NIM.9.313.118.14

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr.Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM.

NIP.19740528 200312 2 001

Amrul Muttaqin, M.EI

NIP.1976057 200801 1 013

NOTA DINAS

Kediri, 9 Mei 2019

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No.07 – Ngronggo
Kediri

Assalamualaikum wr.wb.

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

Nama : IRA SULISTIANI

NIM : 9313.118.14

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN

KONSUMEN AIR MINUM DALAM KEMASAN AQUA
(STUDI PADA PAGUYUBAN PASUNDAN NGANJUK)

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 Munaqosah.

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

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr.Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM.

Amrul Muttaqin, M.EI

NIP.19740528 200312 2 001

NIP.1976057 200801 1 013

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 9 Mei 2019

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

Assalamualaikum wr.wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas mahasiswa:

Nama : IRA SULISTIANI

NIM : 9313.118.14

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN AIR MINUM DALAM KEMASAN AQUA
(STUDI PADA PAGUYUBAN PASUNDAN NGANJUK)
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa
petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam sidang munaqosah.

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

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr.Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM.

Amrul Muttaqin, M.EI

NIP.19740528 200312 2 001

NIP.1976057 200801 1 013

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN AIR MINUM DALAM KEMASAN AQUA

(Studi Pada Paguyuban Pasundan Nganjuk)

IRA SULISTIANI
NIM 9.313.118.14

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 12 Juni 2019

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr.H.Ahmad Syakur, M.E.I

NIP. 197607082006041004 (.....)

2. Penguji I

Dr.Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM.

NIP.19740528 200312 2 001 (.....)

3. Penguji II

Amrul Muttaqin, M.EI

NIP.1976057 200801 1 013 (.....)

Kediri, 14 Juni 2019
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr.Imam Annas Mushlih, MHI.
NIP.19750101 199803 1 002

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾

*Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak – haknya dan janganlah
kamu merajalela di muka bumi dengan membuat
kerusakan(QS.Asy Syuara ayat 183)*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teriring untaian doa dan ucapan terima kasih yang teramat dalam saya persembahkan skripsi ini kepada:

- ♥ Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Ero Rohiman dan Ibu Emah yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan doa dan tiada doa yang paling khushyuk selain doa yang terucap dari kedua orang tua.
- ♥ Sahabatku tersayang Rani Ismi, Meyca, Lia Inayati, Luvi, dan Ana, tanpa semangat, dukungan, dan bantuanmu tak akan mungkin aku sampai disini. Terima kasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terima kasih untuk kenangan manis yang telah terukir selama ini.

ABSTRAK

Ira Sulistiani, Dosen Pembimbing Dr. Hj.Naning Fatmawatie, SE, MM dan Amrul Muttaqin, M. EI: Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Air Minum Dalam Kemasan Aqua Pada Paguyuban Pasundan Nganjuk, Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2019.

Kata Kunci:Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen

Kualitas produk merupakan keseluruhan ciri serta dari suatu produk atau pelayanan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kepuasan adalah suatu perasaan yang timbul setelah mengkonsumsi sesuatu disertai dengan terpenuhinya harapan pada pembeliannya atau aktivitasnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk air minum dalam kemasan Aqua pada Paguyuban Pasundan Nganjuk, dan mengetahui kepuasan konsumen air minum dalam kemasan Aqua pada Paguyuban Pasundan Nganjuk, serta untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen air minum dalam kemasan Aqua pada Paguyuban Pasundan Nganjuk. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, analisis dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi dan analisis *regresi linier* sederhana. Sampel pada penelitian ini adalah 73 responden.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas produk dan kepuasan konsumen pada Paguyuban Pasundan Nganjuk dikategorikan cukup, berdasarkan rumus korelasi diperoleh nilai – nilai r 0,715 dan signifikasi 0,000, berarti hubungan antara variabel kualitas produk (X) dan kepuasan konsumen (Y) searah positif dan signifikan. Hasil analisis menggunakan rumus *regresi linier* sederhana diperoleh hasil adanya pengaruh kualitas produk sebesar 51,1% dan sisanya 48,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan, seperti kualitas pelayanan, harga, emosi, dan biaya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk cukup berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Paguyuban Pasundan Nganjuk.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirant Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Air Minum Dalam Kemasan AQUA pada Paguyuban Pasundan Nganjuk**". Penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat baik di dunia maupun di akhirat.

Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah memberi petunjuk 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 terutama kepada yang terhormat:

- 1.Bapak Dr. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri
- 2.Bapak Dr. H.Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
- 3.Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
- 4.Ibu Dr. Hj.Naning Fatmawatie, SE, MM selaku pembimbing I, dan Bapak Amrul Muttaqin, M.EI selaku pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan arahan sehingga terlaksananya skripsi ini.

5. Bapak Gunawan selaku Ketua Paguyuban Pasundan Nganjuk yang telah memberikan izin peneliti untuk mengadakan penelitian.

6. Kedua orangtua dan segenap keluarga serta orang – orang yang senantiasa mendoakan.

7. Sahabat – sahabat di IAIN Kediri, serta pihak – pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.

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

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

Kediri, 9 Mei 2019

Penulis

Ira Sulistiani

9.313.118.14

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	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Rumusan Masalah.....	7
C.Tujuan Penelitian.....	8

D.Kegunaan Penelitian.....	8
E.Hipotesis Penelitian.....	9
F.Telaah Pustaka.....	10
BAB II : LANDASAN TEORI.....	11
A. Kuallitas Produk.....	14
1.Pengertian Kualitas Produk.....	14
2.Alasan Memproduksi Produk Berkualitas.....	15
3.Tahap-Tahap Mengelola Kualitas Produk.....	16
4.Indikator Kualitas Produk.....	17
5.Kajian Syariah Tentang Kualitas Produk.....	19
B.Kepuasan Konsumen.....	20
1.Pengertian Kepuasan Konsumen.....	20
2.Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	21
3.Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	23
4.Elemen Program Kepuasan Konsumen.....	24
5.Indikator Kepuasan Konsumen.....	28
6.Hubungan Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen.....	29
BAB III : METODE PENELITIAN.....	31
A.Rancangan Penelitian.....	31
B.Variabel Penelitian.....	32
C.Definisi Operasional Variabel.....	33

D.Populasi dan Sampel.....	36
E.Teknik Pengukuran Data.....	37
F.Data dan Sumber Data.....	37
G.Instrumen Penelitian.....	38
H.Teknik Pengumpulan Data.....	39
I.Analisis Data.....	40
BAB IV : HASIL PENELITIAN.....	48
A.Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
1.Kelompok Arisan Paguyuban Pasundan Nganjuk.....	48
a.Sejarah Berdirinya Paguyuban Pasundan.....	48
b.Struktur Kepengurusan.....	49
c.Program Pada Paguyuban Pasundan.....	50
d.Syarat Menjadi Anggota Paguyuban Pasundan.....	50
2.Air Minum Dalam Kemasan Aqua.....	50
a.Sejarah Berdirinya Aqua.....	50
b.Visi Misi.....	52
c.Lokasi Sumber Mata Air Aqua.....	53
B.Deskripsi Data.....	54

1.Uji Validitas.....	54
2.Uji Reliabilitas.....	55
3.Analisis Deskriptif.....	58
4.Uji Normalitas.....	60
5.Uji t (Pengujian Hipotesis).....	62
6.Analisis Korelasi.....	63
7.Regresi Seferhana.....	64
 BAB V : PEMBAHASAN.....	 66
A.Kualitas Produk Air Minum Dalam Kemasan Aqua Pada Paguyuban Pasundan Nganjuk.....	 66
B.Kepuasan Konsumen Air Minum Dalam Kemasan Aqua Pada Paguyuban Pasundan Nganjuk.....	 68
C.Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Air Minum Dalam Kemasan Aqua Pada Paguyuban Pasundan Nganjuk.....	 70
 BAB VI : PENUTUP.....	 72

A.Kesimpulan.....	72
B.Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data <i>Topbrand Index</i> Kategori Air Minum Dalam Kemasan.....	4
Tabel 1.2 Jumlah Konsumen Air Minum Dalam Kemasan Pada Paguyuban Pasundan Nganjuk.....	5
Tabel 1.3 Jumlah Pembeli Air Minum Dalam Kemasan Aqua Pada Paguyuban Pasundan Nganjuk.....	6
Tabel 1.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	7
Tabel 1.5 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel X.....	34
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Y.....	35
Tabel 3.3 Alternatif Jawaban Responden.....	37
Tabel 3.4 Interpretasi nilai r <i>Product Moment</i>	47
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	54
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	55
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X) dan Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	58

Tabel 4.6 Kategorisasi Untuk Variabel X.....	58
Tabel 4.7 Kategorisasi Untuk Variabel Y.....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Variabel X dan Y.....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Variabel X.....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Variabel Y.....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Sederhana.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Data Item Variabel X dan Variabel Y

Lampiran 3 :Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Lampiran 4 : Nota Konsultasi

Lampiran 5: Surat Penelitian

Lampiran 6 : Daftar Riwayat Penuli