

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

(Studi pada Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungan Kota Kediri)

PROPOSAL SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Pembuatan Skripsi Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE)



Oleh:

Nuukhii Qoshoshi

NIM: 931309017

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

(Studi pada Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungan Kota Kediri)

Nuukhii Qoshoshi
931309017

Telah disetujui

Pembimbing I



Dr. Yuliani, SE, MM

19840710 201903 2 009_

Pembimbing II



Siska Yulia Weny, M .Ak.

199207082019032018

NOTA DINAS

Kediri, 9 Juli 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di
Jalan Sunan Ampel 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : Nuukhii Qoshoshi
NIM : 931309017
Judul : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungan Kota 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 melampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,



Dr. Yuliani, SE, MM

NIP. 19840710 201903 2 009

Pembimbing II



Siska Yulia Wenx, M .Ak.

NIP. 199207082019032018

NOTA BIMBINGAN

Kediri, 9 Juli 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis
Islam
Di
Jalan Sunan Ampel 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : Nuukhii Qoshoshi
NIM : 931309017
Judul : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan
Konsumen (Studi pada Kuliner Warung Mak Tam
Cabang Penanggungungan Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai
dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah
diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan
pada tanggal 27 Juni 2024 kami berpendapat menerima
dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak
kami ucapkan terimakasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I,



Dr. Yuliani, SE, MM

NIP. 19840710 201903 2 009

Pembimbing II



Siska Yulia Weny, M. Ak.

NIP. 199207082019032018

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi pada Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungan Kota Kediri)

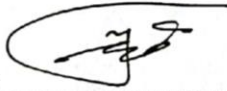
NUUKHII QOSHOSHI

931309017

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 27 Juni 2024

Tim Penguji

1. Penguji Utama
Mahfudhotin, M.Si
NIP. 199010032019032010
2. Penguji I
Dr. Yuliani, SE, MM
NIP. 19840710 201903 2 009
3. Penguji II
Siska Yulia Weny, M .Ak.
NIP. 199207082019032018


(.....)


(.....)


(.....)

Kediri, 9 Juli 2024

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dr. 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 : Nuukhii Qoshoshi

NIM : 931309017

Fakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Syariah

E-mail address : tugastik390@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah: Skripsi Tesis Disertasi

Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah: Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungan Kota 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, 4 September 2024

Penulis

(Nuukhii Qoshoshi)

nama terang dan tanda tangan

MOTTO

"Usaha dan keberanian tidak cukup tanpa adanya tujuan dan arah perencanaan". –

John F. Kennedy

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terima kasih banyak serta Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya ingin saya sampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini mengenai materi, pikiran, tenaga, bantuan serta moral. Saya persembahkan skripsi ini untuk:

1. Orang tua tercinta, Ibu Istiqomah yang sudah memberikan doa, motivasi, semangat, pengorbanan, nasehat dalam hidup saya dan mensupport saya dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Adik-adik saya, Ufi Alisia Imama dan Aziiz Khakim yang selalu memberikan dukungan serta semangat saat menuntaskan skripsi ini.
3. Seluruh keluarga saya yang memberi motivasi serta semangat saat menuntaskan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing yang sudah membimbing serta memberi masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada semua teman-teman seperjuangan, saudara yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua yang sudah membantu.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu telah terlibat dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis memohon kehadiran Allah SWT atas kemurahan dan kemudahan yang telah diberikan-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini mengkaji terkait dengan Peran Koperasi Unit Desa Karya Bhakti Ngancar Kabupaten Kediri Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Peternak Sapi Perah Perspektif Ekonomi Islam. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M. Ag, selaku rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Nuril Hidayati, S. Fil., M. Hum, selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri serta seluruh dosen pengajar dan staff yang telah memberikan informasi, pengetahuan dan dukungan besar kepada penulis selama studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
4. Bapak Rofik Efendi S.Kom., MM , selaku wali dosen yang telah memberikan arahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Yuliani, SE, MM dan Siska Yulia Weny, M .Ak_ selaku dosen pembimbing yang senantiasa penuh kesabaran dalam memberikan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Kedua orang tuaku dan keluargaku yang selalu memberikan semangat dan doa serta penuh pengertian selama kami menyelesaikan studi.
7. Owner dan Staff Mak Tam yang telah memberikan izin serta memeberikan informasi terkait dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman mahasiswa di IAIN Kediri dan berbagai pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan moril sehingga kami dapat menyelesaikan studi.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala

yang berlipat ganda dari Allah SWT dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Penulis menyadari sepenuhnya akan segala 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 membacanya. Amin.

Kediri, 9 Juli 2024

Penulis



Nuukhii Qoshoshi

931309017

ABSTRAK

NUUKHII QOSHOHSI, Dosen Pembimbing Dr. Yuliani, SE, MM dan Siska Yulia Weny, M .Ak. Judul Skripsi “ Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungan Kota Kediri)” . Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2024.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

Dalam dunia bisnis kuliner, kepuasan konsumen merupakan salah satu unsur penting yang menjadi acuan kelangsungan suatu usaha. Salah satu faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan konsumen adalah kualitas produk. Mak Tam merupakan salah satu usaha kuliner berkembang yang memiliki produk berkualitas, yang digemari di area kediri. Berdasarkan hal tersebut peneliti mencoba mengukur seberapa besar pengaruh kualitas terhadap kepuasan konsumen. Melalui studi pada Mak Tam Cabang Penanggungan.

Untuk mengetahui hal tersebut, peneliti menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Menggunakan *Non-Probability Sampling*, yaitu pendekatan pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama kepada setiap elemen atau orang dalam populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Purposive sampling* digunakan dalam penelitian ini untuk membantu memilih sampel, yaitu digunakan dengan mengidentifikasi kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan. Penulis mengadopsi rumus *unknown population* dari Zahrowati dan Suparwati untuk menghitung jumlah sampel dalam situasi di mana populasi tidak diketahui, dengan tingkat kesalahan sebesar 5%. Maka jumlah sample dalam penelitian ini adalah 96.

Hasil dalam penelitian ini adalah kualitas produk memiliki nilai standart deviation 4,10626 dan nilai Mean 33,2083. Maka disimpulkan sebagai kategori baik. Kemudian kepuasan konsumen mendapat hasil nilai standart deviation 3,61666 dan nilai rata-rata (mean) 24,3125. Sehingga bisa disimpulkan sebagai kategori baik. Terakhir. Berdasarkan hasil nilai uji korelasi (korelasi Pearson) sebesar 0,711 dan nilai signifikansi sebesar 0,000; Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang substansial pada kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Pada hasil uji t diperoleh nilai $T_{hitung} > T_{tabel} = 9,796 > 1.66088$, yang berarti dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak atau ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada pelanggan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA BIMBINGAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Hipotesis.....	9
F. Telaah Pustaka.....	10
BAB II LANDASAN TERORI	15
A Kualitas Produk	15
B Indikator Kualitas Produk	16
C Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	17
D Dimensi Kualitas Produk	18
E Kualitas Produk Dalam Perspektif Islam	19
F Kepuasan Konsumen.....	20
G Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	21

H	Mengukur Kepuasan Konsumen	22
I	Indikator Kepuasan Konsumen	24
J	Kepuasan Dalam Perspektif Islam	24
K	Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	26
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	27
A.	Pendekatan Dan Jenis Penelitian	27
B.	Lokasi Penelitian	27
C.	Definisi Operasional.....	27
D.	Populasi Dan Sampel.....	28
E.	Data Penelitian	31
F.	Metode Pengumpulan Data	32
G.	Instrument Penelitian.....	32
H.	Teknik Analisis Data	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN	43
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
B.	Deskripsi Responden	44
C.	Deskripsi Data	47
D.	Analisis Data	50
BAB V	PEMBAHASAN	61
A.	Kualitas Produk Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungungan Kota Kediri.....	61
B.	Kepuasan Konsumen Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungungan Kota Kediri	62
C.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungungan Kota Kediri) ...	63
BAB VI	PENUTUP	53
A.	Kesimpulan.....	65
B.	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Kafe Berdasarkan Rating dan Ulasan	3
Tabel 1.2 Perbandingan Kafe dilihat Melalui Bauran Pemasaran	4
Tabel 1.3 Rata-rata Pendapatan dan Pengunjung Kafe dalam sehari.....	5
Tabel 1.4 Observasi Awal	6
Tabel 3.1 Operasional Variabel X.....	28
Tabel 3.2 Operasional Variabel Y	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Karakteristik reponden berdasarkan pekerjaan	46
Table 4.4 Karakteristik reponden berdasarkan pekerjaan	46
Table 4.5 Karakteristik responden berdasarkan jumlah pembelian	47
Table 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Produk (X)	47
Table 4.7 Uji Reliabilitas Angket Kualitas Produk.....	48
Table 4.8 Uji Validitas Angket Kepuasan konsumen (Y).....	49
Table 4.9 Uji Reliabilitas Angket Keputusan Pembelian.....	49
Table 4.10 Hasil Deskripsi Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen	50
Table 4.11 Output Kategorisasi Variabel Kualitas Produk (X)	51
Table 4.12 Output Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	52
Table 4.13 Hasil Uji Normalitas	53
Table 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Table 4.15 Hasil Uji Autokorelasi	56
Table 4.16 Hasil Uji Korelasi.....	57
Table 4.17 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	57
Table 4,18 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	58
Table 4,19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Susu Racik Mak Tam.....	43
Gambar 4.2 Hasil Uji <i>Scatterplot</i>	56

DAFTAR LAMPIRAN

1. TABULASI DATA.....	73
2. DATA OUTPUT SPSS	78
3. SURAT OSERVASI.....	86
4. DOKUMENTASI	88
5. DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	89