

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GETHUK PISANG
(STUDI PADA GETHUK PISANG RAJA MANIS KOTA KEDIRI)**

Ditulis Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE)



Disusun Oleh:

Dhea Ayu Rizky Pitaloka

(931308917)

**PRODI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
KEDIRI
2024**

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GETHUK PISANG
(Studi Pada Gethuk Pisang Raja Manis Kota Kediri)

DHEA AYU RIZKY PITALOKA
931308917

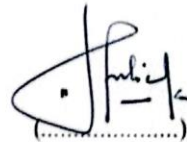
Telah diujikan didepan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 28 Juni 2024

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Dr. Yuliani, SE, MM

NIP.198407102019032009



(.....)

2. Penguji I

Dr.Hj. Zuraidah, M.Si

NIP.197204122006042001



(.....)

3. Penguji II

Dijan Novia Saka, S.E, M.M

NIP.197012142023212004



(.....)

Kediri, 06 Juli 2024

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlibin, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

NOTA DINAS

Lampiran :4 (empat) berkas
Hal :Penyerahan Skripsi

Kediri, 04 Juni 2024

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

Assalamu'alaikumWr.Wb

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

Nama : Dhea Ayu Rizky Pitaloka

NIM : 931308917

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk
Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Gethuk Pisang
Raja Manis 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'alaikumWr.Wb.

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Dian Novia Saka, S.E., M.M
NIP.197012142023212004

NOTA BIMBINGAN

Kediri, 04 Juni 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 dibawah ini:

Nama : Dhea Ayu Rizky Pitaloka

NIM : 931308917

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk
Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Gethuk Pisang
Raja Manis Kediri)

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

Demikian agarmaklum dan atas kesediaan
Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, S.E, M.M
NIP.197012142023212004

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GETHUK PISANG
(Studi pada Gethuk Pisang Raja Manis Kota Kediri)**

DHEA AYU RIZKY PITALOKA

931308917

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Hj. Zuraidah, M.Si
NIP.19720412200604200

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, SE., M.M.
NIP.197012142023213004

MOTO

لِلنَّاسِ أَنْفَعُهُمُ النَّاسِ خَيْرُ

*“Sebaik-baik manusia adalah yang paling banyak manfaatnya bagi manusia”
(HR. Ahmad)*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur *alhamdulillah*,. Akhirnya setelah perjuangan panjang skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia serta rasa syukur. Karya ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak Djoko Noegroho dan Ibu Yuli Dwi Warno yang sangat saya cintai selaku orangtua saya, dan adik saya Azhara Ayu Rizky Pitaloka yang selalu memberikan do'a dan dukungannya baik secara moril maupun materil yang tiada henti untuk kelancaran pendidikan dan kesuksesan saya.
2. Bapak Ibu dosen pembimbing, penguji, dan pengajar yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tak ternilai harganya.
3. Adhitya Galuh Oktavianto terimakasih selama ini menemani peneliti dalam proses pengerjaan skripsi dan selalu mendoakan agar diberi kelancaran
4. Kepada sahabat-sahabat saya Mahatapia, Ifa, Peny, Luluk, Riska, dan Defi yang telah membantu dan mendoakan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Kepada semua teman-teman seperjuangan Ekonomi Syari'ah angkatan 2017 yang telah banyak melalui tugas dan diskusi bersama.
6. Kepada diri sendiri, terimakasih karena tidak menyerah. Terimakasih kamu sudah bekerja keras selama ini karena kamu selalu percaya tidak ada perjuangan yang terbuang sia-sia. Semoga kamu sukses dalam meraih impianmu dan dapat membagiakan orang tua.
7. Kepada pemilik dan karyawan Gethuk Pisang Raja Manis, terimakasih karena sudah memperbolehkan peneliti untuk meneliti Gethuk Pisang Raja

Manis.

ABSTRAK

DHEA AYU RIZKY PITALOKA, Dosen Pembimbing: dr. hj. Zuraidah, M. Si, dan Dijan Novia Saka, S.E, M.M. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Gethuk Pisang (Studi Pada Gethuk Pisang Raja Manis Kota Kediri), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2024.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk dan jasa yang menunjang kemampuan untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak. Kualitas produk merupakan karakteristik suatu produk yang dapat diunggulkan dari suatu perusahaan dan dapat bersaing di tengah pasar persaingan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi dan kinerja. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk merupakan keseluruhan gabungan karakteristik produk dari pemasaran, rekayasa, pembikinan, dan pemeliharaan yang membuat produk yang digunakan memenuhi harapan pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan metode kuantitatif. Menggunakan populasi berjumlah 89, dan menggunakan sampel berjumlah 89 karena menggunakan rumus Arikunto. Sumber data diperoleh dari hasil kuisioner ataupun angket yang disusun secara sistematis untuk diisi oleh pelanggan untuk kemudian di validasi dan diuji reabilitasnya. Analisis data yang digunakan uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas data, uji heterokedastisitas, uji auto korelasi, uji f, uji t, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh atau memberi hasil yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena hasil uji T nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $2,015 > 1,990$. Untuk kualitas produk mempunyai hasil positif dan signifikan atau berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $2,035 > 1,990$. Untuk kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara bersamaan atau simultan terhadap kepuasan pelanggan karena hasil uji F $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $3,17 > 3,10$.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Gethuk Pisang Raja Manis Kediri).**

Shalawat serta salam semoga senantiasa kita sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, dan para sahabatnya. Semoga kelak kita mendapat syafa'atnya, aamiin. Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih atas bimbingan, arahan, dan dukungannya selama penulisan skripsi ini. Secara khusus, penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M. Ag, selaku rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M. HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M.Si dan Ibu Dijan Novia Saka, S.E, M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan bimbingan yang baik hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
4. Keluarga besar saya yang sudah memberikan do'a, motivasi, semangat dan dukungannya.
5. Teman-teman Program Studi Ekonomi Syari'ah angkatan 2017 yang sudah memberikan semangat, dan motivasinya.
6. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya, aamiin.

Penulis hanya mampu mendoakan, semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya. Amin

Kediri, 04 Juni 2024

PENULIS

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS	Error! Bookmark not defined.
NOTA BIMBINGAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. PenelitianTerdahulu.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
A. Kepuasan Pelanggan.....	14
B. Kualitas Pelayanan	16
C. Kualitas Produk.....	19
D. Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III Metode Penelitian	23
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	23

B. Lokasi penelitian	23
C. Variabel Penelitian	23
D. Populasi dan Sampel	24
E. Data dan Sumber	26
F. Teknik Pengumpulan Data	26
G. Analisis Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN	32
A. Gambaran Umum	32
B. Deskripsi Responden	32
C. Deskripsi Data	33
BAB V PEMBAHASAN	50
A. Kualitas Pelayanan	50
B. Kualitas Produk	52
C. Kepuasan Pelanggan	55
D. Pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan	56
E. Pengaruh antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan	57
F. Pengaruh antara kualitas pelayanan dan kualitas produk dengan kepuasan pelanggan	58
G. Koefisien Determinasi	59
BAB VI PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
Daftar Pustaka	64
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data jumlah UMKM Gethuk Pisang di Kota Kediri Tahun 2021	3
Tabel 1.2 Data Perbandingan Strategi Pemasaran	5
Tabel 1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	7
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	32
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Menurut Usia	33
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas produk (X2).....	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	35
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Sebelum Uji Coba	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Setelah Uji Coba	36
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk(X2).....	37
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Setelah Uji Coba	37
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	38
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) Setelah Uji Coba	38
Tabel 4.12 Analisis Statistik	38
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	40
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X2).....	40
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	41
Tabel 4.16 Uji normalitas data	41
Tabel 4.17 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	43
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	44
Tabel 4.19 Hasil Uji Autokorelasi	45
Tabel 4.20 Hasil Uji korelasi berganda.....	45
Tabel 4.21 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	46
Tabel 4.22 Tabel Hasil Uji F.....	47

Tabel 4.23 Uji T	48
Tabel 4.24 Tabel Koefisien Determinasi	49

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	66
LAMPIRAN II	69
LAMPIRAN III	77
LAMPIRAN IV	89
LAMPIRAN V	91



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 : DHEA AYU RIZKY PITALOKA

NIM : 931308919

Fakultas/Jurusan : FEBI / EKONOMI SYARIAH

E-mail address : dheapitaloka99@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi

Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan (studi pada gethuk pisang raja manis 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, 6 - 9 - 2024

Penulis

(DHEA AYU R.P)
nama terang dan tanda tangan