

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(STUDI PADA PANGSIT MIE AYAM SURABAYA WATES KEDIRI)**

**SKRIPSI**

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Dalam Pembuatan Skripsi Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh

**BELINDA DEBBY NUR FARIDA**

**931317217**

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

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(STUDI PADA PANGSIT MIE AYAM SURABAYA WATES KEDIRI)**


Ditulis oleh:

Belinda Debby Nur Farida  
NIM. 931317217

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



Yopi Yudha Utama, SE., MSA  
NIP. 19920622 201903 1 008



Dijan Novia Saka, SE., MM  
NIP. 19701214 202321 2 004

**NOTA DINAS**

Kediri, 4 Juni 2024

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat)  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo  
Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Belinda Debby Nur Farida  
NIM : 931317217  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pangsit Mie Ayam Surabaya Wates 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 segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Pembimbing I



Yopi Yudha Utama, SE., MSA  
NIP. 19920622 201903 1 008

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, SE., MM  
NIP. 19701214 202321 2 004

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 4 Juli 2024

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada  
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo  
Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Belinda Debby Nur Farida  
NIM : 931317217  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pangsit Mie Ayam Surabaya Wates 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 dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Pembimbing I



Yopi Yudha Utama, SE., MSA  
NIP. 19920622 201903 1 008

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, SE., MM  
NIP. 19701214 202321 2 004

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(STUDI PADA PANGSIT MIE AYAM SURABAYA WATES KEDIRI)

BELINDA DEBBY NUR FARIDA  
NIM. 931317217

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

Dr. Yuliani, MM  
NIP. 19840710 201903 2 009



(.....)

2. Penguji 1

Yopi Yudha Utama, SE., MSA  
NIP. 19920622 201903 1 008



(.....)

3. Penguji 2

Dijan Novia Saka, SE., MM  
NIP. 19701214 202321 2 004



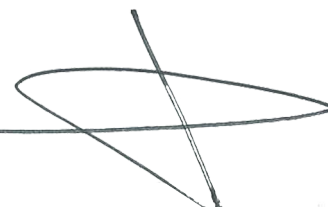
(.....)

Kediri, 4 Juli 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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



## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُلُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ وَاشْكُرُوا لِلَّهِ إِن كُنتُمْ إِيَّاهُ  
تَعْبُدُونَ

*“Hai orang-orang yang beriman , makanlah di antara rezeki yang baik-baik yang Kami berikan kepadamu dan bersyukurlah kepada Allah, jika benar-benar kepada-Nya kamu menyembah.” (Al-Baqarah: 172)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua saya tersayang Bapak Marwan dan Ibu Ida Ernawati, terimakasih atas semua doa yang selalu menyertaiku serta dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk ayah dan ibu.
3. Kedua dosen pembimbing saya yang selalu sabar memberikan bimbingan, arahan, dan membagi ilmunya kepada penulis.
4. Ketiga adik saya tersayang Margaretha Dwi Lestari, Syifaul Qolby, dan Muhammad Rouf Ar-Rahim, terimakasih sudah memberikan semangat.
5. Kepada sahabat-sahabatku Hayin Ramadhian dan Oktavia Dewi Rahmawati terimakasih atas segala motivasi, dukungan, pengalaman, waktu dan ilmu yang dijalani bersama. Terimakasih telah menjadi pendengar yang siap mendengarkan segala keluh kesah tanpa menghakimi, serta selalu memberikan saran atau masukan yang membangun untuk segala permasalahan yang saya hadapi.
6. Kepada teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah angkatan 2017 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih telah menemani perjuangan menempuh studi S1 ini.

7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Serta diri saya sendiri, terimakasih sudah berjuang, belajar, dan berproses sampai pada titik ini.



## ABSTRAK

FARIDA, BELINDA DEBBY NUR FARIDA. 2024. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pangsit Mie Ayam Surabaya Wates Kediri)" Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dosen Pembimbing Yopi Yudha Utama, SE. MSA dan Ibu Dijan Novia Saka, SE., M.M: Program Studi Ekonomi Syariah, IAIN Kediri.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

Mie ayam adalah salah satu kuliner yang banyak digemari oleh masyarakat Indonesia. Memperhatikan kualitas produk merupakan faktor penting dalam menjaga kepuasan konsumen. Salah satunya adalah Pangsit Mie Ayam Surabaya Wates Kediri yang berlokasi di Ruko Merah, Jalan Raya Wates Desa Wates Kecamatan Wates Kabupaten Kediri. Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk di Pangsit Mie Ayam Surabaya Wates Kediri, untuk mengetahui kepuasan konsumen dan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kuantitatif. Dalam hal pengambilan sampel, peneliti menggunakan angket/kuesioner dengan metode *Accidental Sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Pangsit Mie Ayam Surabaya Wates Kediri yang jumlahnya tidak secara pasti. Sedangkan sampel pada penelitian ini berjumlah 97 responden dengan menggunakan rumus *Lemeshow*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan, kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dibuktikan berdasarkan perhitungan menggunakan SPSS 21 dengan uji T diketahui  $t_{hitung}$  sebesar 3,605 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berdasarkan uji determinasi memiliki koefisien determinasi atau R square sebesar 0,584 atau 58,4%. Artinya besarnya kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 58,4% sedangkan sisanya 41,6% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas pelayanan, emosional, biaya, dan harga.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillah* penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Pangsit Mie Ayam Surabaya Wates Kediri)”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Ekonomi Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Dalam menyusun skripsi ini penulis tidak akan berhasil dan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag, selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Nuril Hidayati, M.Hum.,selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Bapak Yopi Yudha Utama, SE. MSA., dan Ibu Dijan Novia Saka, SE., M.M selaku Pembimbing Skripsi yang selalu sabar dan bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen pengajar dan segenap staff yang telah memberikan pengetahuan, wawasan, dan pelayanan kepada penulis selama menempuh pendidikan di IAIN Kediri.
6. Orang tua dan keluarga saya yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan pendidikan ini.

7. Pemilik Pangsit Mie Ayam Surabaya Wates Kediri yang telah bersedia membantu dalam melancarkan pelaksanaan penelitian ini.
8. Seluruh responden yang sudah bersedia meluangkan waktunya membantu penulis dalam mengumpulkan data.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis didalam penyelesaian skripsi ini. Penulis hanya mampu mendoakan, semoga amal seluruh pihak yang tcurahkan kepada penulis ini diterima Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karenanya dengan tangan terbuka dan hati lapang penulis bersedia menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dalam rangka memperluas wawasan dan cakrawala untuk berfikir bagi penulis dan juga bagi para pembaca lainnya.

Kediri, 4 Juni 2024

Penulis,

Belinda Debby Nur Farida  
NIM.931317217

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERTSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
NOTA DINAS .....	iii
NOTA PEMBIMBING .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	9
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Hipotesis Penelitian .....	11
F. Telaah Pustaka.....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. Kualitas Produk.....	15
B. Kepuasan Konsumen.....	20
C. Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen .....	24
BAB III METODE PENELITIAN .....	15
A. Rancangan Penelitian .....	25
B. Lokasi Penelitian.....	25

C. Definisi Operasional Variabel.....	25
D. Populasi dan Sampel .....	29
E. Sumber Data.....	31
F. Metode Pengumpulan Data.....	32
G. Instrumen Penelitian .....	33
H. Analisis Data .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	42
B. Karakteristik Responden .....	45
C. Analisis Data .....	45
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
A. Kualitas Produk pada Pangsit Mie Ayam Surabaya Wates Kediri .....	58
B. Kepuasan Konsumen di Pangsit Mie Ayam Surabaya Wates Kediri.....	61
C. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pangsit Mie Ayam Surabaya Wates Kediri.....	63
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>69</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>82</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbedaan dari Segi Bauran Pemasaran .....	4
Tabel 1.2	Data Intensitas Pembelian Konsumen.....	7
Tabel 1.3	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	7
Tabel 3.1	Operasional Variabel Bebas (X) .....	26
Tabel 3.2	Operasional Variabel Terikat (Y) .....	29
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X) .....	46
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y) .....	46
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X) .....	47
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y) .....	48
Tabel 4.7	Hasil Uji Analisis Statistik .....	48
Tabel 4.8	Kategorisasi Data Variabel Kualitas Produk (X).....	49
Tabel 4.9	Kategorisasi Data Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	49
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas .....	50
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4.12	Hasil Uji Heterokedastisitas .....	52
Tabel 4.13	Hasil Uji Autokorelasi .....	53
Tabel 4.14	Hasil Uji Korelasi.....	54
Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	55
Tabel 4.16	Hasil Uji Hipotesis (t) .....	56
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Uji Validitas
- Lampiran 3 Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 Hasil Item Kuesioner Variabel Kualitas Produk (X) dan Kepuasan Konsumen (Y)
- Lampiran 5 Tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
- Lampiran 6 Tabel Durbin-Watson
- Lampiran 7 Output SPSS 29
- Lampiran 8 Kategorisasi Data
- Lampiran 9 Surat Permohonan Izin Riset / Penelitian
- Lampiran 10 Daftar Konsultasi Bimbingan Penyelesaian Skripsi