

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN**

**(Studi pada konsumen Rumah Sosis Banjaran Kota Kediri)**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Pembuatan Skripsi Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



**Oleh:**

**Mahatapia Asmi Mustika Hakiki**

**NIM: 9313.091.17**

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

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN**

**(STUDI PADA RUMAH SOSIS BANJARAN)**

**MAHATAPIA ASMI MUSTIKA HAKIKI**

**931309117**

Disetujui oleh:

Pembimbing I

  
**Dijan Novia Saka, SE, MM.**  
**NIP.197012142023211004**

Pembimbing II

  
**Ulfi Dina Hamida, M.Pd**  
**NIP.199002212023212039**

## NOTA DINAS

Kediri, 29 Mei 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan 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 : Mahatapia Asmi Mustika Hakiki

NIM : 931309117

Judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen  
(Studi Pada Rumah Sosis Banjaran 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



**Dijan Novia Saka, SE, MM.**  
NIP.197012142023211004

Pembimbing II



**Ulfi Dina Hamida, M.Pd**  
NIP.199002212023212039

## NOTA BIMBINGAN

Kediri, 29 Mei 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 : Mahatapia Asmi Mustika Hakiki  
NIM : 931309117  
Judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen  
(Studi Pada Rumah Sosis Banjaran Kota 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 agar maklum dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



**Dijan Novia Saka, SE, MM.**  
NIP.197012142023211004

Pembimbing II



**Ulfi Dina Hamida, M.Pd**  
NIP.199002212023212039

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN (STUDI RUMAH SOSIS BANJARAN KOTA KEDIRI)**

**MAHATAPIA ASMI MUSTIKA HAKIKI**

**931309117**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada :

Hari : Kamis, 27 Juli 2024

Pukul : 13.00 - 14.00 WIB

Tim Penguji

1. Penguji Utama

**Ning Purnama Sariati, M.El**

**NIP.19871228 202012 2 011**

  
(.....)

2. Penguji I

**Dijan Novia Saka, SE, MM.**

**NIP.197012142023211004**

  
(.....)

3. Penguji II

**Ulfi Dina Hamida, M.Pd**

**NIP.199002212023212039**

  
(.....)

Kediri, 06 Juli 2024

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



**Dr. Imam Annas Mushlihah, MHI**

**NIP. 19750101 199803 1 002**

## HALAMAN MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ  
حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ  
عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

*“Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.”*

(QS. Al Baqarah: 158)

~selesaikanlah apa yang telah kamu mulai meski berat untuk menyelesaikannya~

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat yang diberikan kepada kami. Sholawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Dengan segenap rasa cinta, kasih dan sayang, saya persembahkan karya sederhana ini untuk :

1. Kepada kedua orang tua penulis, Mama Asih Mukti Prasetyaningati dan Ayah Sukirno, yang telah mendidik saya dengan penuh kasih sayang, kesabaran yang tiada habisnya, ketulusan, cinta dan selalu mengajarkan anak-anaknya untuk pantang serta semua keluarga saya yang selalu memberikan motivasi untuk tetap semangat dalam hal apapun.
2. Adik saya Bima Bintang Prasetyo Aji, yang selalu mendukung dan memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini
3. Kepada budhe Trisuciningtyas, budhe Atik Setya Luthfiati, Om Setya Ari Mukti Sejati, dan mbak Latifah terima kasih atas pecutan dukungan untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini
4. Dosen Pembimbing Ibu Dijan Novia Saka, SE, MM. dan Ibu Ulfi Dina Hamida, M.Pd. selaku dosen pembimbing yang selalu memberi dukungan dan semangat serta keyakinan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada ibu Fitriani selaku pemilik Rumah Sosis Banjaran Kota Kediri yang telah mengizinkan dan memberikan informasi mengenai usahanya guna memperlancar skripsi saya.

6. Kepada Mas Hari Dwi S, Mas Linggo Purnomo, Mas Filipus, dan Mas Ridwan terima kasih atas segala bimbingan dan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan wejangan “*Marekno Opo Seng Wes Mok Mulai*”.
7. Kepada sahabat tercinta saya dari awal perkuliahan bersama Dhea Ayu Rizky P, Siti Nur Kholifah, Peny Sabela, dan Luluk Safitri yang setiap saat selalu memberikan bantuan serta dukungan kepada saya.
8. Kepada teman-teman baru seperjuangan saya Shiva N, Nurul, Diyan, Hanka S, Alief, Ayu Sulis, Ali, Felix, Reza, Henry yang bersedia memberikan semangat untuk berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Dan untuk semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini



## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhiru zaman. Skripsi ini penulis mencoba membahas serta mengungkapkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah sosis banjaran kota kediri.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam melakukan penyusunan serta menyelesaikan skripsi ini. Hal ini tak terlepas dari berbagai bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

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.
4. Bapak Rofik Efendi S.Kom., MM selaku wali dosen yang telah memberikan arahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dijan Novia Saka, SE, MM selaku dosen pembimbing I yang telah memberi bimbingan, motivasi, arahan dan masukan yang sangat berarti bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Ulfi Dina Hamida, M.Pd selaku dosen pembimbing II atas bimbingan, motivasi, arahan, kesabaran serta dukungan yang berarti untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen pengajar dan staff IAIN Kediri terkhusus fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pemberian informasi, pengetahuan serta dukungan besar pada penulis selama melakukan studi di kampus tercinta.
8. Ibu Fitriani selaku pemilik Rumah Sosis Banjaran yang telah memberi izin dan memberi bantuan serta bimbingan kepada penulis untuk peneliti melaksanakan penelitian .
9. Kedua orang tua dan adik serta keluarga yang selalu menjadi acuan dan semangat dalam mencapai kesuksesan
10. Serta semua pihak yang telah membantu dalam kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis memahami bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan pada skripsi ini. Oleh karena itu, penulis berharap kepada semua pihak dapat membantu memberikan masukan dan analisa mengenai susunan skripsi ini serta skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan mahasiswa dan mampu menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik pada bidang kajian sama.

## ABSTRAK

HAKIKI, MAHATAPIA ASMI MUSTIKA, 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Rumah Sosis Banjaran Kota Kediri)*, Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri. Pembimbing : (1) Dijan Novia Saka, SE., MM dan (2) Ulfi Dina Hamida, M.Pd

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik atas suatu produk barang ataupun jasa yang mempengaruhi atas kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan klien yang dinyatakan atau tidak dinyatakan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kenyataan terhadap kinerja dan hasil suatu produk dengan berbagai harapa-harapan yang diinginkan.

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu suatu jenis penelitian yang memiliki dasar pendekatan deduktif induktif. Populasi pada penelitian ini menggunakan responden sebanyak 349 responden yang mana merupakan konsumen pada Rumah Sosis Banjaran Kota Kediri. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Untuk teknik pengambilannya menggunakan teknik probability sampling.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai r tabel sebesar 0,875 dan signifikasinya  $<0,000$  yang dapat diartikan memiliki hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, hasil uji regresi linier sederhana persamaannya  $Y=5,368+0,479 X$ . Hasil uji t hitung sebesar 33,710. Nilai  $R^2$  sebesar 0,766 yang memiliki arti bahwa nilai kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 76,6% terhadap kepuasan konsumen dan 23,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
NOTA DINAS .....	iii
NOTA BIMBINGAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
ABSTRAK .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Hipotesis Penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian.....	12
F. Telaah Pustaka .....	12
BAB II.....	17
A. Kualitas Pelayanan .....	17
B. Kepuasan Konsumen.....	21
BAB III.....	30
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	30
B. Lokasi dan Objek Penelitian .....	30
C. Definisi operasional variabel .....	30
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	32
E. Teknik Pengumpulan Data .....	33
F. Instrumen penelitian .....	33
G. Analisis Data.....	34
BAB IV .....	39
A. Gambaran objek penelitian .....	39

B. Profil Responden.....	40
C. Pengujian hipotesis.....	42
D.Uji Asumsi Klasik .....	52
E. Uji hipotesis .....	55
BAB V.....	61
A. Kualitas Pelayanan di Rumah Sosis Banjaran Kota Kediri .....	61
B. Analisis deskripsi .....	61
C. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sosis Banjaran Kota Kediri.....	65
BAB VI .....	66
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran .....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	68
LAMPIRAN .....	72

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Toko Frozen Food Di Kec. Kota Kediri .....	4
Tabel 1. 2	Data Penjualan Toko Frozen Food Di Kec. Kota – Kota Kediri .....	5
Tabel 1. 3	Data Perbandingan Toko Frozen Food Di Kec. Kota-Kota Kediri .....	6
Tabel 1. 4	Data Frekuensi Pembelian Pada Rumah Sosis Banjaran .....	8
Tabel 1. 5	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	9
Tabel 3. 1	Indikator Kualitas Pelayanan .....	31
Tabel 3. 2	Indikator Kepuasan Konsumen .....	31
Tabel 3. 3	Tabel Sampel Issac Michael Taraf Kesalahan 1%,5%,10% .....	33
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	42
Tabel 4. 4	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	43
Tabel 4. 5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	44
Tabel 4. 6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	45
Tabel 4. 7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	46
Tabel 4. 8	Analisis Variabel Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen ....	50
Tabel 4. 9	Analisis Deskriptif Kategori Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	51
Tabel 4. 10	Analisis Deskriptif Kategori Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	51
Tabel 4. 11	Hasil Uji Normalitas .....	52
Tabel 4. 12	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	53
Tabel 4. 13	Hasil Uji Autokorelasi .....	54
Tabel 4. 14	Hasil Uji Korelasi .....	55
Tabel 4. 15	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	56
Tabel 4. 16	Hasil Uji T.....	57
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	58