

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

PRODUK SARI ROTI

(Studi Kasus Pada Indomaret RA. Kartini Tanjunganom Kabupaten Nganjuk)

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi sebagian Persyaratan Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

ZIDA NI'MATU SHOLEHAH

9.313.211.15

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PRODUK SARI ROTI
(Studi Kasus Pada Indomaret RA. Kartini Tanjunganom Kabupaten Nganjuk)**

ZIDA NI'MATU SHOLEHAH

9.313.211.15

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE. MM.

NIP: 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



Nilna Fauza, M. HI.

NIP: 19861024 2015032 003

NOTA DINAS

Kediri, 15 April 2020

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 07 - Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : ZIDA NI'MATU SHOLEHAH
NIM : 9.313.211.15
Judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PRODUK SARI ROTI
(Studi Kasus Pada Indomaret RA. Kartini Tanjunganom
Kabupaten Nganjuk)**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE. MM.

NIP: 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



Nilna Fauza, M. HI.

NIP: 19861024 2015032 003

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 14 Mei 2020

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 07 - Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : ZIDA NI'MATU SHOLEHAH
NIM : 9.313.211.15
Judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PRODUK SARI ROTI
(Studi Kasus Pada Indomaret RA. Kartini Tanjunganom
Kabupaten Nganjuk)**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam *Sidang Munaqasah* yang dilaksanakan pada tanggal 06 Mei 2020, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



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

NIP: 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



Nilna Fauza, M. HI.

NIP: 19861024 2015032 003

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN PRODUK SARI ROTI

(Studi Kasus Pada Indomaret RA. Kartini Tanjunganom Kabupaten Nganjuk)

ZIDA NI'MATU SHOLEHAH

NIM: 9.313.211.15

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 06 Mei 2020

Tim Penguji

1. **Penguji Utama**
Ali Samsuri, M. EI (.....)
NIP: 197610312009011003
2. **Penguji I**
Dr. Hj. Naning FatmawatiE, SE. MM. (.....)
NIP: 19740528 200312 2 001
3. **Penguji II**
Nilna Fauza, M. HI. (.....)
NIP: 19861024 2015032 003

Kediri, 14 Mei 2020

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI

NIP: 197501011998031002

MOTTO

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُواتِ الشَّيْطَانِ ۗ

إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ

“Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu”.

(QS. Al-Baqarah : 168)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini kupersembahkan:

Teruntuk yang terhormati yakni dosen pembimbing, Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM., dan Ibu Nilna Fauza, M.HI., yang telah melimpahkan ilmu, meluangkan waktunya dan memberikan nasehat-nasehat sehingga terselesaikan skripsi ini.

Teruntuk kedua orangtua saya tercinta Ayahanda Wasianto dan Ibunda Sukesi yang selalu menyemangati, mendukung dan mendoakan saya, yang telah memberikan kasih sayangnya dengan penuh rasa ketulusan hingga saya berada di titik saat ini. Teruntuk adik tersayang Innayahti Maghfirah yang tak pernah berhenti memberi semangat saya dalam mengerjakan skripsi.

Teruntuk teman-teman saya Lutfiyatun Nuril A, Dewi Ma'rifatin, Ichda Farikhatul F, Fitrotun Nisa', Siti Fatimah, Nurul Anitasari, Dwi Mirtasari, Lusi. Terima kasih untuk semangatnya.

Teruntuk teman-teman seperjuangan dalam menyusun skripsi dan semua Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah Angkatan 2015.

Teruntuk orang yang tidak kusebut namanya, terima kasih selalu menyemangati, memotivasi, dan mendukung saya.

Teruntuk keluarga besar IAIN Kediri, saya mengucapkan TERIMA KASIH.

ABSTRAK

ZIDA NI'MATU SHOLEHAH, Dosen pembimbing Dr. NANING FATMAWATIE, SE, MM dan NILNA FAUZA, M. HI : **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sari Roti (Studi Kasus Pada Indomaret RA. Kartini Tanjunganom kabupaten Nganjuk)”**. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Ekonomi Syariah, IAIN Kediri tahun 2020.

Kata Kunci: Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan

Kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai atau melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (ekspektasi). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan produk Sari Roti pada Indomaret RA. Kartini Tanjunganom. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Sampel pada penelitian ini sebanyak 45 responden. Hasil penelitian kualitas produk dan kepuasan pelanggan Indomaret RA. Kartini Tanjunganom pada Sari Roti masing-masing dikategorikan cukup. Adanya pengaruh kualitas produk secara simultan 67,3% terhadap kepuasan pelanggan Sari Roti pada Indomaret RA. Kartini Tanjunganom, sedangkan sisanya yaitu 32,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan *taufik, hidayah,* dan *inayah*-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sari Roti (Studi Kasus Pada Indomaret RA. Kartini Tanjunganom)”, dan penulis berharap semoga Allah SWT memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis baik di dunia maupun di akhirat.

Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada *Rasulullah* Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk jalan yang lurus. Semoga syafa'atnya senantiasa menaungi kita hingga *yaumul akhir* nanti.

Untuk mewujudkan skripsi ini banyak sekali pihak-pihak yang memberikan bantuan kepada penulis, sehingga meskipun mengalami banyak kesulitan, penulis dapat menyelesaikannya. Untuk itu, penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM selaku rector IAIN Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Anas Mushlihin, MHI selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri beserta Bapak Ibu Dosen

beserta Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri

3. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM dan Ibu Nilna Fauza, M. HI selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, mengarahkan, dan memberikan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan
4. Bapak, Ibu, dan adik yang selalu tulus dan setia memberikan dukungan moril, spiritual dan materiil selama penulis menyelesaikan studi
5. Rekan-rekan mahasiswa 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 itu penulis berharap kepada semua pihak yang membaca agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan penelitian selanjutnya.

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

Kediri, 4 April 2020

Zida Ni'matu Sholehah

(9.313.211.15)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Kegunaan Penelitian	13
E. Hipotesis Penelitian	14

F. Telaah Pustaka.....	15
BAB II : LANDASAN TEORI	17
A. Kualitas Produk.....	17
1. Pengertian Kualitas Produk.....	17
2. Pentingnya Kualitas Produk	19
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	19
4. Atribut Produk	21
5. Tingkatan Produk.....	22
6. Produk dalam Pandangan Islam	23
B. Kepuasan Pelanggan.....	24
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	24
2. Macam-macam Kepuasan Pelanggan	25
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	26
4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	27
5. Kepuasan Konsumen dalam Pandangan Islam.....	30
C. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sampel	34
D. Variabel Penelitian.....	35
E. Definisi Operasional.....	35

F. Sumber Data Penelitian	37
G. Metode Pengumpulan Data	38
H. Instrumen Penelitian.....	40
I. Analisis Data.....	41
J. Deskripsi Data.....	43
K. Uji Korelasi.....	46
L. Regresi Linier Sederhana	47
M. Uji Hipotesis	48
N. Koefisien Determinasi.....	48
BAB IV : HASIL PENELITIAN	49
A. Gambaran Umum Objek penelitian	49
1. Sejarah Berdirinya Indomaret	49
2. Sejarah Berdirinya Indomaret RA. Kartini Tanjunganom.....	51
3. PT Nippon Indosari Corporation.....	55
B. Deskripsi Responden.....	59
C. Deskripsi Data.....	61
1. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian	61
2. Analisis Deskriptif.....	67
3. Uji Asumsi Klasik	69
4. Uji Hipotesis	74
BAB V : PEMBAHASAN.....	79
A. Kualitas Produk Sari Roti pada Indomaret RA. Kartini	

Tanjunganom Kabupaten Nganjuk.....	78
B. Kepuasan Pelanggan Sari Roti di Indomaret RA. Kartini Tanjunganom Kabupaten Nganjuk.....	81
C. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Sari Roti Di Indomaret RA. Kartini Tanjunganom Kabupaten Nganjuk	85
BAB VI : PENUTUP	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data penjualan di Indomaret RA. Kartini bulan Mei, Juni, Juli	6
Tabel 1.2 Data Pelanggan Indomaret RA. Kartini tanjunganom.....	6
Tabel 1.3 Data Pelanggan Jenis Roti	7
Tabel 1.4 Data Pelanggan Merk Roti.....	8
Tabel 1.5 Frekuensi pembelian Sari Roti di Indomaret RA. Kartini Tanjunganom.....	8
Tabel 1.6 Data TOP Brand Roti Tahun 2019	9
Tabel 1.7 Alasan Para Pelanggan Sari Roti Membeli Sari Roti.....	11
Tabel 3.1 Indikator Kualitas Produk (X).....	36
Table 3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan (Y)	37
Tabel 3.3 Tabel Durbin Watson	45
Tabel 3.4 Interpretasi nilai r Product Moment	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengisian Angket	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk Sebelum Item Dihapus.....	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk Setelah Item Dihapus	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Sebelum Item Dihapus.....	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Setelah Item Dihapus.....	65

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	66
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif.....	67
Tabel 4.11 Kategori untuk Variabel X (Kualitas Produk)	68
Tabel 4.12 Kategori untuk Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi Model Summary	72
Tabel 4.15 Hasil Uji Korelasi.....	73
Tabel 4.16 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	73
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Sederhana	74
Tabel 4.18 Hasil Uji t.....	76
Tabel 4.19 Uji Koefisien Determinasi	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Indomaret RA. Kartini Tanjunganom.....	52
Gambar 4.2 Logo Indomaret	54
Gambar 4.3 Logo Sari Roti	58
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Angket Variabel Kualitas Produk (X)

Lampiran 3 Tabulasi Angket Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Lampiran 4 Data Penelitian dan Hasil Analisis Data

Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 6 Daftar Konsultasi Skripsi

Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup

