

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
*SHAMPO HEAD & SHOULDER*  
PADA SANTRI PONDOK AL-ISLAH GEDANGSEWU PARE KEDIRI**

**SKRIPSI**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan skripsi guna memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI)



Oleh :

**AHMAD HILAL FAKHRUNNIZA**

9.313.350.14

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
JURUSAN SYARIAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI  
TAHUN 2018**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
*SHAMPO HEAD & SHOULDER*  
PADA SANTRI PONDOK AL-ISLAH GEDANGSEWU PARE KEDIRI**

**AHMAD HILAL FAKHRUNNIZA**

**9.313.350.14**

**Disetujui oleh:**

**Pembimbing I**



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.  
NIP. 197405282003122001

**Pembimbing II**



Ali Samsuri, M.EI  
NIP. 19761031200901003

## NOTA KONSULTAN

Kediri, 01 Oktober 2018

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam  
Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo  
Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : AHMAD HILAL FAKHRUNNIZA  
NIM : 9.313.350.14  
Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHAMPO HEAD & SHOULDER PADA SANTRI PONDOK AL-ISLAH GEDANGSEWU PARE KEDIRI

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

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kamu ucapan banyak terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.  
NIP. 19740528 200312 2001

Pembimbing II



Ali Samsuri, M.E.I.  
NIP. 19761031200901003

## NOTA PEMBIMBING

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

Kediri, 01 Oktober 2018

Kepada

Yth.Dekan Fakultas Syariah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jln. Sunan Ampel 07-Ngronggo  
Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Memenuhi Permintaan Bapak Rektor untuk membimbing  
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : AHMAD HILAL FAKHRUNNIZA  
NIM : 9.313.350.14  
Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN SHAMPO HEAD &  
SHOULDER PADA SANTRI PONDOK AL-ISLAH  
GEDANGSEWU PARE KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal Oktober 2018, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapan  
terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawati, SE, MM.  
NIP. 19740528 200312 2001

Pembimbing II



Ali Samsuri, M.EI  
NIP. 19761031200901003

## HALAMAN PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *SHAMPO HEAD & SHOULDER* PADA SANTRI PONDOK AL-ISLAH GEDANGSEWU PARE KEDIRI

AHMAD HILAL FAKHRUNNIZA  
NIM: 9.313.350.14

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 22 Oktober 2018

Tim Penguji,

1. Penguji Utama  
Dr. Andriani, SE, MM.  
NIP. 197301132003122001
2. Penguji I  
Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.  
NIP. 197405282003122001
3. Penguji II  
Ali Samsuri, M.EI.  
NIP. 19761031200901003

( ..... )  
( ..... )  
( ..... )

Kediri, 22 Oktober 2018

Dekan Fakultas Syariah IAIN Kediri



DR. IMAM ANNAS MUSHLIHIN, M.HI

NIP. 19750101 199803 1 002

## MOTTO

يُحِبُّ اللَّهُ الْعَامِلَ إِذَا عَمِلَ ثُحْسِنَ أَنْ . رواه الطبراني

“Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik”.

( HR. Thabrani )

مَعَ إِنَّ يُسْنَرَ الْعُسْرٍ (٦) غُتَقَرَ فَإِذَا فَائِصَبْ (٧) إِوْ رَبِّكَلَ غَبْقَارْ (٨)

“(6) Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan.(7) Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) (8) Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS: Al-Insyirah: 6-8)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat-sahabat dan pengikutnya. Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis.

Skripsi ini, peneliti persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Mochammad Syamsul dan Ibu Binti Masruroh yang senantiasa menasehati tiada henti dan selalu mendoakan disetiap sujudnya hingga saya pada titik ini.
2. Kepada Dosen Pembimbing 1 dan 2 yaitu Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. dan Bapak Ali Samsuri, M.EI. yang senantiasa membimbing, memberikan arahan dan motivasi yang membangun dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Saudaraku tercinta Rochmatul, Lila dan Zahrotul yang selalu memberikan senyuman tulus pengobar semangatku.
4. Teman-teman angkatan 2014 program studi Ekonomi Syari'ah khususnya Kepada mas Riski fatikun, Cholis Andri, Alfian Ihwalul, mbak Ira Humaira, nurul, Lina, Uswatun Chasanah, Tri Wahyu, Yeni Ratna yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Kepada Teman-teman seperjuangan Pare Maksum, Sholeh, Anas, Cholis, yang telah menghibur, dan memberi semangat untuk menyelesaikan penelitian ini
6. Ucapan terimakasih yang tak terkira kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian SKRIPSI yang tidak bisa kami sebutkan satu per satu.

## **ABSTRAK**

AHMAD HILAL FAKHRUNNIZA, Dosen Pembimbing I Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatие SE, MM. dan Dosen Pembimbing II Bapak Ali Samsuri, M.EI. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Shampo Head & Shoulder Pada Santri Pondok Al-Islah Gedangsewu Pare Kediri*, STAIN Kediri, 2018.

### **Kata Kunci: Kualitas Produk, Shampo Head & Shoulder, Kepuasan Konsumen**

Pada kondisi di lapangan sebagian besar santri pondok Al-Islah Gedangsewu Pare Kediri mengalami masalah dengan kebersihan rambut. Kebanyakan santri menggunakan shampo *Head & Shoulder* untuk mengatasi masalahnya. Shampo *Head & Shoulder* yang merupakan produk shampo spesialis anti ketombe yang dirintis oleh *Procter & Gamble (P&G)* asal Amerika di mana shampo ini sendiri pertama kali diproduksi pada tahun 1961 dengan menggunakan bahan aktif anti ketombe. Dengan setelah menggunakan shampo *Head & Shoulder*, santri berharap dapatkan manfaat dari produk shampo tersebut. Kepuasan santri menggunakan produk shampo *Head & Shoulder* dapat ditentukan oleh manfaat barang atau jasa yang dikehendaki santri, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas dan tolak ukur santri untuk bisa merasakan kepuasan. Dimana kualitas produk bisa dilihat dari kemampuan produk untuk menunjukkan berbagai fungsi termasuk didalamnya ketahanan, handal, ketepatan, dan kemudahan dalam penggunaan prosuk shampo *Head & Shoulder*. Dari latar belakang tersebut, maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk shampo *Head & Shoulder* terhadap kepuasan konsumen pada santri Pondok Al-Islah Gedangsewu Pare Kediri.

Jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian kuantitatif. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis apakah ada pengaruh antara kualitas produk shampo *Head & Shoulder* terhadap kepuasan konsumen pada santri Pondok Al-Islah Gedangsewu Pare Kediri. Subjek dalam penelitian ini adalah populasi santri yang menggunakan shampo *Head & Shoulder* berjumlah 36 santri. Instrumen menggunakan angket dan dokumentasi. Analisis data regresi linier sederhana menggunakan SPSS for Windows Version 16 dengan kriteria signifikansi 0,05.

Hasil penelitian ini adalah 1) Kualitas produk dari shampo *Head & Shoulder* cukup baik karena shampo *Head & Shoulder* termasuk salah satu top brand shampo tahun 2017 meskipun bukan yang terbaik, namun mayoritas santri pada pondok Al-Islah menggunakan shampo *Head & Shoulder*. 2)Konsumen merasakan cukup puas dalam menggunakan shampo *Head & Shoulder* karena santri sebagai konsumen pemakai shampo *Head & Shoulder* menganggap bahwa shampo *Head & Shoulder* telah cukup memenuhi kebutuhan dan harapan santri dalam mengatasi masalah rambut yang dialami. 3)Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk (X) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) shampo *Head & Shoulder* pada santri Pondok Al-Islah Gedangsewu Pare Kediri sebesar 72,7 %, sedangkan sisanya 27,3% dipengaruhi oleh faktor variabel lain diantaranya emosional, harga dan biaya.

## KATA PENGANTAR

*Bismillaahirrahmaanirrahiim*

*Alhamdulillahirabbil'alamin*, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat, taufik, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHAMPO HEAD & SHOULDER PADA SANTRI PONDOK AL-ISLAH GEDANGSEWU PARE KEDIRI**” dengan baik. Penulis berharap semoga Allah SWT senantiasa memberikan Ridha-Nya sehingga menjadi ilmu yang bermanfaat di Dunia dan di Akhirat.

Keberhasilan menyelesaikan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berupa arahan dan dorongan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan kerendahan dan ketulusan hati selama penulis menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Rektor IAIN Kediri Dr.H.Nur Chamid, MM.
2. Bapak Dekan Fakultas Syariah IAIN Kediri Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI.
3. Ibu dosen pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie SE, MM. dan Bapak Ali Samsuri, M.EI. yang telah banyak membantu, memberikan masukan-masukan dan dorongan serta motivasi demi terselesaikanya Skripsi ini.
4. Pengurus Pondok Al-Islah Gedangsewu Pare Kediri yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
5. Santri Pondok Al-Islah Gedangsewu Pare Kediri yang telah memberikan waktu luang untuk mengisi angket penelitian demi terselesaikanya penulisan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu serta saudara tercinta yang selalu mendo'akan dan mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Semoga Allah SWT meridhai dan membalas dengan surga-Nya. Amin.
7. Teman-teman mahasiswa jurusan ekonomi syariah IAIN Kediri dan berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu. Semoga Allah mengabulkan do'a dan cita-cita kita.

Semoga kebaikan dari berbagai pihak mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Dan penulis juga mohon maaf, apabila dalam penulisan skripsi ini masih ditemui berbagai kesalahan pengetikan terlebih bila ada kesalahan yang bersifat esensial. Harapan penulis, semoga Skripsi ini memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Kediri, 01 Oktober 2018



Ahmad Hilal Fakhrunniza

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	ii
<b>NOTA KONSULTASI.....</b>	iii
<b>NOTA PEMBIMBING .....</b>	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	v
<b>MOTTO .....</b>	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	vii
<b>ABSTRAK.....</b>	viii
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	ix
<b>DAFTAR ISI .....</b>	xi
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xviii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuua Peneltian .....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Hipotesis Penelitian .....	8
F. Asumsi Penelitian .....	8

G.	Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penlitian .....	9
H.	Telaah Pustaka .....	9

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A.	Kualitas Produk .....	11
B.	Kepuasan Konsumen .....	17
C.	Kerangka Berfikir .....	23

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A.	Rancangan Penelitian .....	24
B.	Populasi dan Sampel .....	24
C.	Jenis Data .....	25
D.	Sumber Data .....	26
E.	Variabel Penelitian .....	27
F.	Definisi Operasional Variabel .....	28
G.	Instrumen Penelitian .....	29
H.	Analisis Data.....	32
I.	Deskripsi Data .....	33
J.	Korelasi .....	36
K.	Regresi Linier Sederhana.....	36
L.	Uji Hipotesis .....	37
M.	Koefisien Determinasi .....	38

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A.	Gambaran umum Objek Penelitian .....	39
B.	Deskripsi Responden .....	41
C.	Deskripsi Data .....	42
D.	Analisis Korelasi .....	49
E.	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	50
F.	Pengujian Hipotesis.....	51
G.	Koefisien Determinasi .....	52

## **BAB V PEMBAHASAN**

A.	Kualitas Produk Shampo Head & Shoulder Menurut Santri Di Pondok Al-Islah Gedangsewu Pare Kediri .....	54
B.	Kepuasan Konsumen Shampo Head & Shoulder Menurut Santri Di Pondok Al-Islah Gedangsewu Pare Kediri .....	56
C.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Shampo Head & Shoulder Pada Santri Pondok Al-Islah Gedangsewu Pare Kediri .....	58

## **BAB VI PENUTUP**

A.	Kesimpulan .....	61
B.	Saran .....	62

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	23
Gambar 4.1Hasil Pengujian Heterokedastisitas Versi SPSS 16 .....	48

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Top Brand Shampo Tahun 2017 .....	1
Tabel 1.2 Jumlah santri yang menggunakan produk shampo .....	3
Tabel 1.3 Penggunaan Shampo <i>Head &amp; Shoulders</i> .....	4
Tabel 1.4 Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen shampo Head & Shoulders pada santriwan .....	5
Tabel 3.1 Indikator Kualitas produk .....	30
Tabel 3.2 Indikator Kepuasan Konsumen .....	31
Tabel 3.3 Skor Alternatif Jawaban Instrumen Angket.....	33
Tabel 3.4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	36
Tabel 4.1 Lama Penggunaan Head&Shoulder .....	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X).....	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Dengan SPSS Versi 16 Variabel Kualitas Produk .....	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Dengan SPSS Versi 16 Variabel Kepuasan Konsumen.....	44
Tabel 4.6 Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X) dan Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	45
Tabel 4.7 Kategori Kualitas Produk .....	45
Tabel 4.8 Kategori Kepuasan Konsumen.....	46
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Multikolinieritas SPSS Versi 16 .....	47
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Normalitas Data program SPSS versi 16 .....	49
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Person Product Moment Data dengan program SPSS versi 16 .....	50
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Regresi Sederhana Data dengan program SPSS versi 16 .....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji T dengan program SPSS Versi 16 .....	51
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi Data dengan program SPSS Versi 16 .....	52

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1: Angket Penelitian

Lampiran 2 : Rekapitulasi Data Responden dan Variabel Kualitas Produk (X)

Lampiran 3 : Lampiran 3. Rekapitulsi Data Responden dan Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X)

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Lampiran 6. Hasil uji reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X)

Lampiran 7. Hasil uji reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Lampiran 8. Hasil Analisis Deskriptif

Lampiran 9. Uji Multikolinieritas

Lampiran 10. Uji Heterokedastisitas

Lampiran 11. Uji Normalitas

Lampiran 12. Uji Korelasi

Lampiran 13. Hasil Analisis Regresi Sederhana

Lampiran 14. Uji Hipotesis

Lampiran 15. Koefisien Determinasi

Lampiran 16 : Surat Penelitian dari IAIN Kediri

Lampiran 17: Surat Balasan dari Pondok Al-Islah Gedangsewu Pare Kediri

Lampiran 18 : Daftar Konsultasi

Lampiran 19 : Daftar Gambar

Lampiran 20: Daftar Riwayat Hidup