

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
SOTO PAK NO ZONA KHAS BOK IJO TAMANAN**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH WASIL
KEDIRI**

Oleh :

LUSITA CANDRA KARTIKA

21403089

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI
2025**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
SOTO PAK NO ZONA KHAS BOK IJO TAMANAN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

**Universitas Islam Negeri Syekh Wasil
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana**

Oleh:

Lusita Candra Kartika

21403089

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
SOTO PAK NO ZONA KHAS BOK IJO TAMANAN**

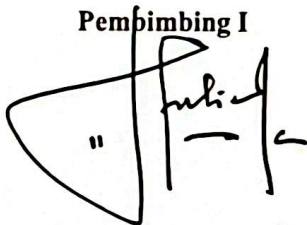
Ditulis Oleh

LUSITA CANDRA KARTIKA

21403089

Disetujui Oleh

Pembimbing I



DR. YULIANI, SE, MM
NIP. 198407102019032009

Pembimbing II



NURLAILI ADKHI RIZFA FAIZA, M.E.
NIP.199505132020122024

NOTA DINAS

Kediri, 27 Oktober 2025

Lampiran : 4 (Empat) Berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Lusita Candra Kartika

NIM : 21403089

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
SOTO PAK NO ZONA KHAS BOK IJO TAMANAN

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 dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



DR. YULIANI, SE, MM
NIP. 198407102019032009

Pembimbing II



NURLAILI ADKHI RIZFA FAIZA, M.E.
NIP.199505132020122024

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 27 Oktober 2025

Lampiran : 4 (Empat) Berkas

Hal : Bimbingan Sidang

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

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

Nama : Lusita Candra Kartika

NIM : 21403089

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
SOTO PAK NO ZONA KHAS BOK IJO TAMANAN

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan
tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada
tanggal 1 Desember 2025. kami dapat menerima dan menyetujui hasil
perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan
terimakasih..

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



DR. YULIANI, SE, MM
NIP. 198407102019032009

Pembimbing II



NURLAILI ADKHI RIZFA FAIZA, M.E.
NIP.199505132020122024

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SOTO PAK NO ZONA KHAS BOK IJO TAMANAN

LUSITA CANDRA KARTIKA

21403089

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada tanggal 1 Desember 2025

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Ning Purnama Sariati, MEI
NIP. 198712282020122011
2. Penguji I
Nilna Fauza, M.H.I
NIP. 198610242015032003
3. Penguji II
Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, M.E.
NIP.199505132020122024

()

()

()

Kediri, 1 Desember 2025
Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri



Dr. H. Imam Annas Mughlihin, M.H.I.
NIP. 197501011998031002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lusita Candra Kartika

NIM : 21403089

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar benar tulisan saya dan bukan plagiat baik sebagian maupun seluruhnya. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 27 Oktober 2025
Yang membuat pernyataan



Lusita Candra Kartika
NIM : 21403089

MOTTO

Kualitas dirimu tidak diukur dari seberapa banyak orang mengenalmu,
tapi seberapa banyak orang mendapatkan manfaat dari keberadaanmu.

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia”

(HR.Ahmad,ath-Thabrani)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillaahirrahmaanirrahim.

Alhamdulillah Rabbil'Alamin, dengan penuh rasa syukur, penulis panjatkan puji dan terima kasih kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat, nikmat, dan pertolongan-Nya yang tiada terhingga. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, suri teladan sepanjang masa yang telah membawa umat manusia dari kegelapan menuju cahaya kebenaran. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa segala kemudahan dan kekuatan dalam menyelesaikan tugas akhir ini semata-mata karena izin dan pertolongan dari-Nya. Tanpa kehendak-Nya, mustahil penulis dapat menyelesaikan setiap proses dengan baik hingga mencapai tahap ini.

Sebagai wujud rasa syukur dan penghargaan yang tulus, karya ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Sukardi dan Ibu Susiani, yang tak pernah lelah memberikan dukungan, doa, serta semangat yang luar biasa. Terima kasih tak terhingga atas cinta, pengorbanan, dan doa yang menjadi kekuatan utama dalam perjalanan ini. Segala perhatian dan dorongan dari kalian telah membuka jalan bagi penulis dalam menapaki langkah demi langkah.
2. Ibu Dr.Yuliani,S.E.,M.M. dan Ibu Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza,M.E., selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan berharga selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan atas ilmu, kesabaran, dan ketelatenan

yang diberikan. Merupakan kehormatan tersendiri bisa dibimbing oleh sosok hebat seperti Ibu.

3. Adikku tersayang, Oppie Zakia Ramadani dan Sherin Octaviya, terima kasih atas doa dan semangat yang selalu kau berikan. Semangat juga untukmu, jangan pernah menyerah dalam mengejar impianmu.
4. Sahabatku, Fatma Dwi Puspitasari dan Karisma Nandarista, yang senantiasa mendampingi sejak proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala dukungan, masukan, dan semangat yang tak pernah putus dalam setiap situasi.
5. Teman – teman terbaikku, Zidni Nurul Qolbi, Mega Arum Nur Savitri, Siti Nurul Hidayah, Alfina Widya Prasetyo, Nurul Habibah, Sri Rahayu Nur Hasanah, Aifa Triwarni serta seluruh teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan tawa yang mengiringi perjalanan selama masa kuliah. Semoga pertemanan ini tetap terjalin erat hingga kita semua mencapai kesuksesan masing-masing.
6. Almamater tercinta, Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri, terima kasih atas segala ilmu dan pengalaman yang telah diberikan. Semoga UIN Syekh Wasil Kediri senantiasa maju dan sukses dalam mencetak generasi yang unggul.
7. Bapak Deni dan seluruh karyawan di Soto Pak No Bok Ijo Tamanan Kota Kediri yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di warung soto.

8. Terakhir untuk diriku sendiri. Terimakasih sudah sekuat ini dan sehebat ini bisa bertahan dan mampu menyelesaikan tugas skripsi akhir ini dengan baik. Terimakasih sudah berusaha mewujudkan cita-cita dan harapan orang tua untuk melihat dan menjadikan anaknya menjadi seorang sarjana, dimana itu adalah mimpi terbesar orang tua saya. Berbanggalah dan berbahagialah.

ABSTRAK

LUSITA CANDRA KARTIKA, Dosen Pembimbing Dr. Yuliani, S.E., M.M dan Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, M.E. :Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Regresi Linier Berganda.

Soto Bok Ijo Tamanan merupakan kuliner khas Kota Kediri yang sudah dikenal sejak tahun 1970. Kawasan ini juga ditetapkan sebagai Zona Kuliner Halal, Aman, Sehat (KHAS) sejak bulan September tahun 2023 yang bertujuan menciptakan makanan yang sesuai standar syariah, bersih, dan aman dikonsumsi. Di kawasan Bok Ijo terdapat banyak pedagang soto, salah satunya Soto Pak No. Adapun fokus penelitian ini : 1) Kualitas Produk Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan? 2) Kualitas Pelayanan Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan? 3) Kepuasan Konsumen Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan? 4) Bagaimana Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan? 5) Bagaimana Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan? 6) Bagaimana Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Soto Pak No Zona Khas Bok Ijo Tamanan di Kota Kediri. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif, dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antara variabel bebas dan variabel terikat. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen yang pernah membeli Soto Pak No Bok Ijo Tamanan, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui angket (kuesioner) yang diukur dengan skala Likert. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda melalui aplikasi SPSS versi 27.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Secara simultan, kedua variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai $F_{hitung} = 65,169 > F_{tabel} = 3,09$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 3,980 + 0,141 X_1 + 0,216 X_2 + e$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,565, yang berarti bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 56,5% terhadap kepuasan konsumen, sedangkan 43,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini seperti promosi, harga, loyalitas dan lainnya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas produk dan pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen Soto Pak No Zona Khas Bok Ijo Tamanan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan”** ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah UIN Syekh Wasil Kediri.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada

1. Bapak Prof Dr. H. Wahidul Anam, M. Ag. Selaku Rektor UIN Syekh Wasil Kediri, beserta segenap jajaran wakil Rektor I, II, dan III.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M. HI. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Nilna Fauza, M.HI Selaku Ketua Program Studi manajemen Bisnis Syariah Uin Syekh Wasil Kediri
4. Bapak Moch. Zainuddin, M.EI selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.
5. Ibu Dr. Yuliani, S.E, M.M. dan Ibu Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, M.E. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dorongan, dan semangat sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan.

6. Kedua Orang tua penulis, Bapak Sukardi dan Ibu Susiani yang selalu berjuang dan memberikan semangat, dukungan dan doa terbaik.
7. Pemilik dan seluruh karyawan Soto Pak No Bok Ijo Tamanan Kota Kediri yang ikut terlibat dalam penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman mahasiswa UIN Syekh Wasil Kediri yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini senantiasa mendapatkan keberkahan dari Allah SWT serta selalu berada dalam lindungan-Nya. Penulis berharap karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Penulis juga menyampaikan permohonan maaf atas segala kekurangan yang ada dan sangat mengharapkan masukan maupun kritik yang membangun demi penyempurnaan karya di masa mendatang.

Kediri, 27 Oktober 2025



Lusita Candra Kartika

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
SURAT PENYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Penelitian Dahulu	10
BAB 2 LANDASAN TEORI	16
A. Landasan Teori	16
B. Kerangka Teoritis	29
C. Hipotesis Penelitian	30
BAB 3 METODE PENELITIAN	31
A. Rancangan Penelitian.....	31
B. Definisi Operasional	32
C. Lokasi Penelitian	33
D. Populasi Dan Sampel	33
E. Teknik Pengumpulan Data	35

F. Variabel penelitian	36
G. Instrumen Penelitian	40
H. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN	50
A. Gambaran Umum Objek penelitian	50
B. Deskripsi Responden	52
C. Analisis Data	53
BAB V PEMBAHASAN	71
A. Kualitas Produk Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan	71
B. Kualitas Pelayanan Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan	77
C. Kepuasan Konsumen Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan	82
D. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan	85
E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan	86
F. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Soto Pak No Zona KHAS Bok Ijo Tamanan	88
BAB VI	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perbandingan Rating Tertinggi di Soto Ayam Tamanan Tahun 2025	3
Tabel 1.2 Faktor Kepuasan Konsumen Soto Pak No Bok Ijo Tamanan Tahun 2025	5
Tabel 3.1 Indikator Variabel Kualitas Produk (X1)	36
Tabel 3.2 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	38
Tabel 3.3 Indikator Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	39
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Nilar r	46
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1)	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1)	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	57
Tabel 4.9 Analisis Statistik Deskriptif	58
Tabel 4.10 Kategorisasi Variabel Kualitas Produk (X1)	58
Tabel 4.11 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	59
Tabel 4.12 Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.16 Hasil Uji Autokorelasi	63
Tabel 4.17 Hasil Uji Korelasi Pearson	64
Tabel 4.18 Hasil Uji Korelasi Berganda	65
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	66
Tabel 4.20 Hasil Uji t	68
Tabel 4.21 Hasil Uji F	69
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis	29
Gambar 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	97
Lampiran 2 Tabulasi Data	102
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	108
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	112
Lampiran 5 r Tabel Uji Validitas	113
Lampiran 6 Tabel r Produk Moment	114
Lampiran 7 Tabel Durbin Watson (dw)	115
Lampiran 8 Tabel Distribusi F	116
Lampiran 9 Tabel Distribusi t	117
Lampiran 10 Lembar Konsultasi	118
Lampiran 11 Surat Izin Observasi	120
Lampiran 12 Surat Izin Penelitian	121
Lampiran 13 Dokumentasi	122
Lampiran 14 Riwayat Hidup	124