

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso
Kabupaten Nganjuk)**

SKRIPSI

**Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**



Oleh :

JESIKA TRIANIK

NIM. 21403167

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2025

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso
Kabupaten Nganjuk)**

SKRIPSI
Diajukan kepada
Institut Agama Islam Negeri Kediri
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
Dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh :
JESIKA TRIANIK
NIM. 21403167

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

**(Studi pada ZID *Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso
Kabupaten Nganjuk)**

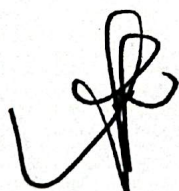
Ditulis Oleh

JESIKA TRIANIK

NIM. 21403167

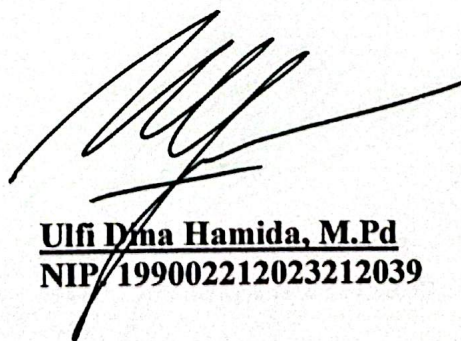
Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Dr. Andriani, S.E., M.M.
NIP. 197301132003122001

Pembimbing II



Ulfi Dima Hamida, M.Pd
NIP. 199002212023212039

NOTA DINAS

Kediri, 19 Juni 2025

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

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 7 Kelurahan Ngronggo Kota Kediri

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

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

Nama : JESIKA TRIANIK

NIM : 21403167

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA ZID DIGITAL PRINTING DESA PUHKEREP KECAMATAN REJOSO KABUPATEN NGANJUK)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya 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 Munaqosah.

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

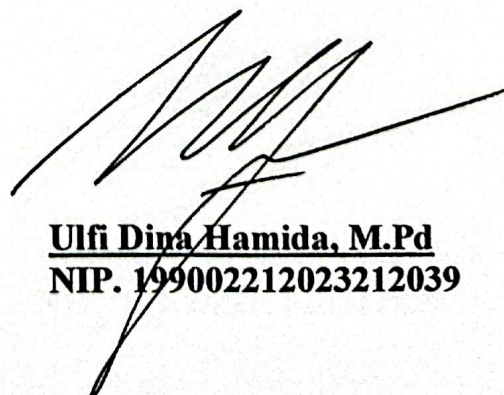
Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Andriani, S.E., M.M.
NIP. 197301132003122001



Ulfi Dina Hamida, M.Pd
NIP. 199002212023212039

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 19 Juni 2025

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

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 7 Kelurahan Ngronggo Kota Kediri

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

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

Nama : JESIKA TRIANIK

NIM : 21403167

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA ZID DIGITAL PRINTING DESA PUHKEREP KECAMATAN REJOSO KABUPATEN NGANJUK)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada 28 Juni 2025, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

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

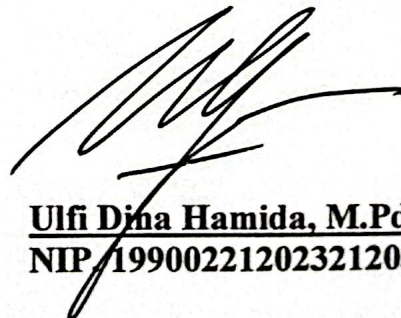
Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Pembimbing I



Dr. Andriani, S.E., M.M.
NIP. 197301132003122001

Pembimbing II



Ulfi Dina Hamida, M.Pd
NIP. 199002212023212039

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada ZID *Digital Printing*
Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk)**

JESIKA TRIANIK

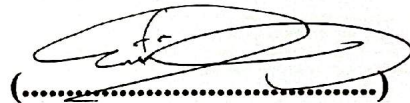
21403167

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 28 Juni 2025

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Erawati Dwi Lestari, M.Hum
NIP. 199303062019032016



(.....)

2. Penguji I

Dr. Sri Anugrah Natalina, S.E., M.M.
NIP. 197712252009012006



(.....)

3. Penguji II

Moch. Zainuddin, M.E.I.
NIP. 198310302023211007



(.....)

Kediri, 08 Juli 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI
NIP. 197501011998031002

MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

"Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat untuk orang lain"

(HR. Ath-Thabrani)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan menghaturkan rasa syukur kehadiran Ilahi Rabbi yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, dan para sahabatnya. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak Sunarjan dan Almh. Ibu Suwarsih yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan, semangat, serta do'a yang begitu tulus.
2. Dosen pembimbing, Ibu Dr. Andriani, S.E., M.M. dan Ibu Ulfi Dina Hamida M.Pd yang dengan ikhlas membimbing, menasehati, dan memberikan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Almamater yang saya banggakan, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
4. *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk yang telah mengizinkan pelaksanaan penelitian
5. Teman-teman hebat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang tidak ada bosannya memberikan dukungan dan semangat.

ABSTRAK

Jesika Trianik. 2025. PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada ZID *Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk), Skripsi, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri 2025. Dosen Pembimbing I Dr. Andriani, SE, MM; Dosen Pembimbing II Ulfi Dina Hamida, M.Pd.,

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Digital Printing*

Kepuasan Pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah melakukan perbandingan antara ekspektasi dan apa yang dia terima. Jika pelanggan sudah mendapatkan kepuasan dari nilai yang adapada produk atau layanan, kemungkinan untuk menjadi pelanggan tetap sangatlah besar. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menunjukkan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 233 yang merupakan pelanggan dari *ZID Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk. Berdasarkan perhitungan sampel dengan rumus slovin, didapatkan sampel sebesar 147 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kemudian diolah menggunakan Microsoft Excel 2010 dan *software* SPSS.

Hasil penelitian menghasilkan persamaan regresi linier berganda yaitu $Y = 5,462 + 0,294X_1 + 0,786X_2$. Melalui uji F, diketahui bahwa $F_{hitung} (140,806)$ dan $F_{tabel} (3,06)$. Hal tersebut menunjukkan bahwa $F_{hitung} (140,806) > F_{tabel} (3,06)$, maka dinyatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara bersama-sama antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2) diketahui bahwa nilai *R square* sebesar 0,662 yang artinya variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan sebesar 66,2%.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim

Alhamdulillah atas selesainya skripsi ini, penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya. Atas berkat dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada ZID *Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk)". Sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi agung Muhammad SAW. Semoga kita mendapatkan syafaat beliau di yaumul qiyamah kelak.

Selama menyusun skripsi ini sampai selesai ada bantuan yang penulis terima baik itu berupa moral, materi, referensi, dan spiritual dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. 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 (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
3. Ibu Dr. Andriani, S.E., M.M. dan Ibu Ulfi Dina Hamida, M.Pd selaku dosen pembimbing, yang telah bersedia untuk membimbing dan memberikan arahan, serta do'a sehingga proses penyusunan skripsi berjalan dengan lancar
4. Bapak dan Ibu dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri beserta seluruh staff yang telah memberikan ilmu, waktu, bantuan, dan do'a sehingga studi penulis bisa terselesaikan
5. Kedua Orang Tua, Kakak, Adik, dan segenap keluarga serta kerabat yang tidak berhenti mendo'akan, memberikan dukungan, semangat, dan

motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik

6. ZID *Digital Printing* Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk yang telah mengizinkan pelaksanaan penelitian
7. Teman-teman yang sangat penulis sayangi dan banggakan yang selalu mendo'akan, memberikan semangat, bantuan, dan menemani langkah penulis.

Dengan kerendahan hati, penulis mohon maaf atas segala kekurangan, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah Jazza Wa Jalla. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya. Sekian dan terimakasih.

Kediri, 17 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS.....	iv
NOTA PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian	16
D. Manfaat Penelitian	17
E. Hipotesis Penelitian.....	18
F. Telaah Pustaka	19
BAB II LANDASAN TEORI	23
A. Kualitas Produk.....	23
1. Pengertian Kualitas Produk.....	23
2. Indikator Kualitas Produk	24
B. Kualitas Pelayanan	27
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	27
2. Jenis-Jenis Pelayanan.....	28
3. Indikator Kualitas Pelayanan	30

C. Kepuasan Pelanggan	30
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	30
2. Faktor-Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pelanggan	31
3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	32
D. Hubungan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Metode Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian.....	38
Lokasi Penelitian ini pada ZID <i>Digital Printing</i> yang bertempat di Tinampoh, Puhkerep, Kecamatan Rejoso, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur.....	38
C. Definisi Variabel Penelitian.....	38
D. Populasi dan Sampel	41
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Instrumen Penelitian.....	44
G. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN	53
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
1. Profil Usaha.....	53
2. Latar Belakang	53
3. Visi dan Misi	54
4. Struktur Organisasi.....	55
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	55
1. Jenis Kelamin Responden	55
2. Usia Responden.....	55
C. Deskripsi Variabel.....	56
D. Analisis Data.....	57
1. Uji Instrumen Penelitian	58
2. Analisis Deskriptif.....	73
3. Uji Asumsi Klasik	76
4. Uji Korelasi Linier Berganda.....	79

5. Uji Regresi Linier Berganda	81
6. Uji Hipotesis.....	82
BAB V PEMBAHASAN.....	86
A. Kualitas Produk pada ZID Digital Printing Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk	86
B. Kualitas Pelayanan pada ZID <i>Digital Printing</i> Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk	89
C. Kepuasan Pelanggan pada ZID <i>Digital Printing</i> Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk	92
D. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan ZID <i>Digital Printing</i> Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.....	95
E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ZID <i>Digital Printing</i> Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.....	96
F. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ZID <i>Digital Printing</i> Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk	98
BAB VI PENUTUP	100
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	118

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Digital Printing di Kecamatan Rejoso Berdasarkan Bauran Pemasaran	6
Tabel 1.2 Perbandingan Aspek Pelayanan Digital Printing di Kecamatan Rejoso .	9
Tabel 1.3 Data Pelayanan pada ZID Digital Printing Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.....	12
Tabel 1.4 Perkembangan Jumlah Pelanggan pada ZID Digital Printing Desa Puhkerep Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.....	13
Tabel 1.5 Faktor Kepuasan Pelanggan ZID Digital Printing Puhkerep Nganjuk .	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kualitas Produk (X1)	39
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	40
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	41
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	55
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Usia Responden	55
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Pernyataan Variabel Kualitas Produk (X1).....	58
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	59
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1).....	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	62
Tabel 4.9 Ringkasan Skor Kuesioner Variabel Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y)	62
Tabel 4.10 Hasil Item Kuesioner Kualitas Produk (X1).....	64
Tabel 4.11 Hasil Item Kuesioner Kualitas Pelayanan (X2)	67
Tabel 4.12 Hasil Item Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)	70
Tabel 4.13 Hasil Analisis Deskriptif	73

Tabel 4.14 Kategorisasi Variabel Kualitas Produk (X1)	74
Tabel 4.15 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	74
Tabel 4.16 Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	75
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas.....	76
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4.19 Hasil Uji Autokorelasi.....	79
Tabel 4.20 Hasil Uji Korelasi Linier Berganda.....	80
Tabel 4.21 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	81
Tabel 4.22 Hasil Uji t.....	82
Tabel 4.23 Hasil Uji F.....	84
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik pertumbuhan industri digital printing ...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Logo ZID Digital Printing	53
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pernyataan kuesioner penelitian
- Lampiran 2. Hasil uji validitas variabel kualitas produk (X1)
- Lampiran 3. Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (X2)
- Lampiran 4. Hasil uji validitas variabel kepuasan pelanggan (Y)
- Lampiran 5. Skor jawaban responden pada variabel kualitas produk (X1)
- Lampiran 6. Skor jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan (X2)
- Lampiran 7. Skor jawaban responden pada variabel kepuasan pelanggan (Y)
- Lampiran 8. Foto
- Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup Peneliti