

**PERAN KUALITAS PRODUK DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
PELANGGAN DI KIOS BUNGA BU RINI SETONO BETEK KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

FIQIYAH AYU ATIKA

21403173

PROGAM STUDI MANEJEMEN BISNIS SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL

2026

HALAMAN JUDUL

**PERAN KUALITAS PRODUK DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
PELANGGAN DI KIOS BUNGA BU RINI SETONO BETEK KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

Untuk Memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan program Sarjana

Ditulis Oleh

FIQIYAH AYU ATIKA

21403173

PROGAM STUDI MANEJEMEN BISNIS SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul:

**PERAN KUALITAS PRODUK DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PELANGGAN DI KIOS BUNGA BU RINI SETONO
BETEK KEDIRI**

Ditulis Oleh

FIQIYAH AYU ATIKA

21403173

Disetujui Oleh :

Pembimbing I


Achmad Munif, SE., MM
NIP.196910252003121001

Pembimbing II


Dr. Binti Mutafarida, SE,MEI
NIP.198410042023212028

NOTA DINAS

Kediri, 25 Desember 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

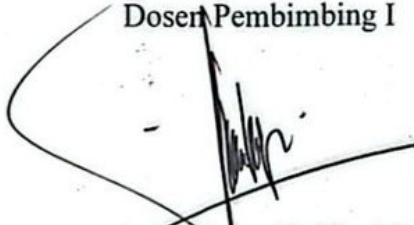
Nama : Fiqiyah Ayu Atika
NIM : 21403173
Judul : Peran Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di Kios Bunga Bu Rini Setono Betek Kediri

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

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat diujikan dalam sidang Munaqosah. Demikian agar maklum dan atas ketersediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I


Achmad Munif, SE., MM
NIP. 196910252003121001

Dosen Pembimbing II


Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI
NIP. 198410042023212028

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 22 Januari 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama surat ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

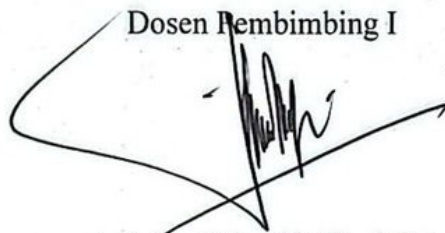
Nama : Fiqiyah Ayu Atika
NIM : 21403173
Judul : Peran Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Loyalitas
Pelanggan di Kios Bunga Bu Rini Setono Betek Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 7 Januari 2026 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas ketersediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I



Achmad Munif, SE., MM
NIP. 196910252003121001

Dosen Pembimbing II



Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI
NIP. 198410042023212028

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN KUALITAS PRODUK DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
PELANGGAN DI KIOS BUNGA BU RINI SETONO BETEK KEDIRI**

FIQIYAH AYU ATIKA

21403173

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri

Pada tanggal, 7 Januari 2026

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. H. Imam Annas Mushlihin. M.H.I
NIP. 19750101 199803 1 002

2. Penguji 1

Achmad Munif, SE., MM
NIP. 19691025 200312 1 001

3. Penguji 2

Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI
NIP. 19841004 202321 2 028

Kediri, 22 Januari 2026



Dr. H. Imam Annas Mushlihin. M.H.I.
NIP. 19750101 199803 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fiqiyah Ayu Atika
NIM : 21403173
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 merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila dikemudian 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, 22 Januari 2026

Yang membuat pernyataan



1000
METERAI
TEMPEL
F5ANX358641837

Fiqiyah Ayu Atika

HALAMAN MOTTO

“Selalu ada harga dalam sebuah proses, nikmati saja lelah-lelah ini. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(Boy Candra)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Karya sederhana ini penulis persembahkan dengan tulus kepada:

1. Cinta pertama dan panutanku, ayahanda Mohammad Rohim. Yang telah berjuang dengan gigih untuk memberikan penulis kesempatan berpendidikan, meskipun beliau sendiri memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberi dukungan, dan juga materi hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu surgaku, Ibunda Nurhidayah. Terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat dan juga doa yang diberikan selama ini. Terima kasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati untuk menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terima kasih, sudah menjadi tempatku pulang, bu.
3. Adik kesayanganku, Mohammad Fiqi Nur Hakim. Terima kasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat, adikku.
4. Penuntunku Kakak Mentor, Ahmad Umar Faruq M.Pd Terima kasih sebesar-besarnya penulis haturkan atas segala bentuk arahan, dan perhatian yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas teguran

yang disampaikan dengan cara bersahabat, selingan humor yang menyadarkan, serta candaan yang justru memotivasi penulis untuk terus memperbaiki diri, juga dorongan yang menguatkan ketika langkah penulis terasa ragu. Kakak menjadi penopang semangat, pengingat untuk tetap berproses, dan teladan dalam ketekunan serta keikhlasan. Terima kasih telah menjadi cahaya di perjalanan akademik ini.

5. Teman Seperjuanganku, Dewi Armailin. Terimakasih sudah menjadi teman yang selalu memberikan arahan, dan selalu mengingatkan penulis supaya skripsi ini selesai serta dukungan tiada henti .
6. Pemilik NPM 2201010517 yang telah kebersamaian penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama penulisan skripsi. Terimakasih atas dukungan dan semangat serta menjadi tempat untuk berkeluh kesah.

ABSTRAK

Fiqiyah Ayu Atika, NIM 214031713, Dosen Pembimbing (1) Achmad Munif, SE MM. dan (2) Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI. : “*Peran Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Kios Bunga Bu Rini Setono Betek Kediri*”. Skripsi, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri, 2025

Kata Kunci : Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan, Kios Bunga, Usaha Tradisional, Penelitian Kualitatif

Persaingan usaha pada sektor perdagangan bunga di pasar tradisional menuntut pelaku usaha untuk mampu menjaga kualitas produk agar tetap diminati konsumen. Bunga sebagai produk yang bersifat mudah rusak (*perishable*) sangat bergantung pada kesegaran, keindahan, dan daya tahannya. Kualitas produk yang tidak terjaga dapat menurunkan kepuasan pelanggan dan berpotensi melemahkan loyalitas. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kualitas produk yang diterapkan di Kios Bunga Bu Rini Setono Betek Kediri serta menganalisis peran kualitas produk tersebut dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung di lokasi penelitian, wawancara mendalam dengan pemilik kios dan pelanggan, serta dokumentasi pendukung. Analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kerangka analisis kualitas produk mengacu pada delapan indikator kualitas menurut Garvin, yaitu *performance, features, reliability, conformance, durability, serviceability, aesthetics, dan perceived quality*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kios Bunga Bu Rini memiliki kualitas produk yang lebih unggul dibandingkan kios bunga lain di kawasan Pasar Setono Betek Kediri. Keunggulan tersebut terlihat pada kesegaran dan daya tahan bunga yang lebih lama, variasi produk yang beragam, konsistensi ketersediaan stok, kemampuan menyesuaikan pesanan, serta pelayanan yang ramah dan fleksibel. Kualitas produk yang terjaga secara konsisten membentuk kepuasan dan kepercayaan pelanggan, yang pada akhirnya mendorong terjadinya pembelian ulang. Dengan demikian, kualitas produk berperan penting dalam membangun dan meningkatkan loyalitas pelanggan di Kios Bunga Bu Rini.

ABSTRACT

Fiqiyah Ayu Atika, NIM 214031713, Supervisor (1) Achmad Munif, SE MM. and (2) Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI. : “The Role of Product Quality in Increasing Customer Loyalty at Bu Rini Setono Betek Kediri Flower Kiosk. Thesis, Sharia Business Management Study Program, Faculty of Islamic Business Economics, Syekh Wasil State Islamic University Kediri, 2025

Keywords: product quality, customer loyalty, flower kiosk, traditional business, qualitative research.

Competition in the traditional flower trade sector requires business owners to maintain product quality in order to retain customers. Flowers are perishable products whose value is highly dependent on freshness, aesthetics, and durability. Poor product quality can reduce customer satisfaction and weaken customer loyalty. This study aims to describe the product quality applied at Bu Rini Flower Kiosk in Setono Betek Kediri and to analyze the role of product quality in increasing customer loyalty.

This research employs a qualitative approach using a case study design. Data were collected through direct observation at the research site, in-depth interviews with the shop owner and customers, and supporting documentation. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. Product quality analysis refers to Garvin's eight quality dimensions: performance, features, reliability, conformance, durability, serviceability, aesthetics, and perceived quality.

The findings indicate that Bu Rini Flower Kiosk demonstrates superior product quality compared to other flower kiosks in the Setono Betek market area. This superiority is reflected in longer flower freshness and durability, a wide variety of products, consistent stock availability, the ability to customize customer orders, and friendly as well as flexible service. Consistently maintained product quality fosters customer satisfaction and trust, which in turn encourages repeat purchases. Therefore, product quality plays a significant role in building and enhancing customer loyalty at Bu Rini Flower Kiosk.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya. Berkat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: “PERAN KUALITAS PRODUK DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DI KIOS BUNGA BU RINI SETONO BETEK KEDIRI” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya doa, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri .
3. Ibu Nilna Fauza, M.H.I, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
4. Bapak Achmad Munif, S.E, M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI, selaku dosen pembimbing II yang memberikan arahan serta masukan yang dapat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri, yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama masa studi.
7. Pemilik dan karyawan Kios Bunga Bu Rini, yang telah memberikan kesempatan, data, serta informasi yang dibutuhkan penulis dalam pelaksanaan penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi kontribusi positif dalam pengembangan ilmu, khususnya di bidang Manajemen Bisnis Syariah.

Kediri, 22 Januari 2026

Penulis,

Fiqiyah Ayu Atika

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Penelitian Terdahulu.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Kualitas Produk	16
1. Pengertian Kualitas Produk	16
2. Indikator Kualitas Produk.....	18
3. Kualitas Produk Perspektif Islam.....	25
B. Loyalitas Pelanggan.....	32

1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	32
2. Indikator Loyalitas Pelanggan	34
3. Loyalitas Pelanggan Perspektif Islam	34
C. Hubungan Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	39
B. Kehadiran Peneliti	40
C. Lokasi Penelitian	41
D. Data dan Sumber Data	41
E. Metode Pengumpulan Data.....	42
F. Analisis Data	45
G. Pengecekan Keabsahan Data	47
H. Tahap-Tahap Penelitian	49
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	51
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
1. Sejarah Kios Bunga Bu Rini	51
2. Visi Misi Kios Bunga Bu Rini	53
3. Struktur dan Tata Kerja Kios Bunga Bu Rini	54
4. Jam Kerja Kios Bunga Bu Rini.....	56
5. Letak Geografis Kios Bunga Bu Rini.....	57
6. Produk Bunga di Kios Bu Rini	58
B. Paparan Data	58
1. Kualitas Produk di Kios Bunga Bu Rini Setono Betek Kediri.	58
2. Peran Kualitas Produk dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di Kios Bunga Bu Rini Setono Betek Kediri.....	81
C. Temuan Penelitian.....	83
1. Kualitas Produk di Kios Bunga Bu Rini Setono Betek Kediri.	83
2. Peran Kualitas Produk dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Kios Bunga Bu Rini Setono Betek Kediri.....	86
BAB V PEMBAHASAN	89
A. Kualitas Produk di Kios Bunga Bu Rini Setono Betek Kediri.	89

B. Peran Kualitas Produk dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Kios Bunga Bu Rini Setono Betek Kediri.	94
BAB VI PENUTUP	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbandingan Kios Bunga Yang Ada Di Pasar Setono Betek Kediri 2025	5
Tabel 4.1	Varian bunga di kios bunga Bu Rini	8
Tabel 4.2	Rangkuman Aspek Kualitas Produk.....	85
Tabel 4.3	Aspek dalam Menciptakan Loyalitas Pelanggan.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Pedoman Wawancara

Lampiran II Surat Izin Penelitian

Lampiran III Surat Keterangan Melakukan Penelitian

Lampiran IV Foto Dokumentasi

Lampiran V Daftar Riwayat Hidup