

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
USAHA GORDEN PURWANTI**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH WASIL
KEDIRI**

Oleh :

DIAH DEWI SEFIA

21403130

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI
2026**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
USAHA GORDEN PURWANTI**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
Dalam menyelesaikan program sarjana Oleh :

DIAH DEWI SEFIA

21403130

**PRONGRAM STUDI MANAJEEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA GORDEN PURWANTI

Ditulis Oleh

DIAH DEWI SEFIA

21403130

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Dr. Muhamad Wildan Fawaid, MEI
NIP. 199010202019031006

Pembimbing II



Isyrohil Muyassaroh, MSA
NIP.19920909922020122037

NOTA DINAS

Lampiran : 4 (empat) berkas Kediri, 26 November 2025

Hal : bimbingan skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Ekonomi Fakultas dan Bisnis

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

Jl. Sunan Ampel No. 7 – Ngronggo, Kota Kediri

Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi Permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusun skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Diah Dewi Sefia

NIM : 21403130

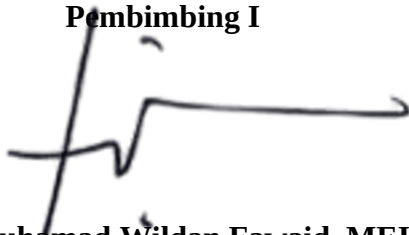
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Gorden Purwanti.

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

Bersama dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam siding munaqosah.

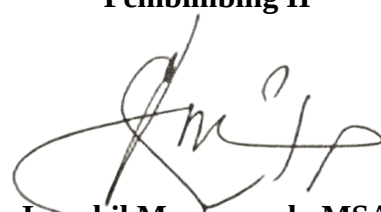
Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih. Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing I



Dr. Muhamad Wildan Fawaid, MEI
NIP. 199010202019031006

Pembimbing II



Isyrohil Muyassaroh, MSA
NIP.19920909922020122037

NOTA PEMBIMBING

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : bimbingan skripsi

Kediri, 26 November 2025

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 7 – Ngronggo, Kota Kediri
Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

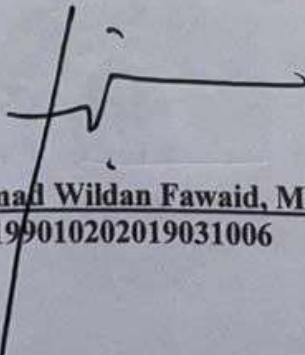
Nama : Diah Dewi Sefia
NIM : 21403130
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Gorden Purwanti.

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

Bersama dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang munaqosah.

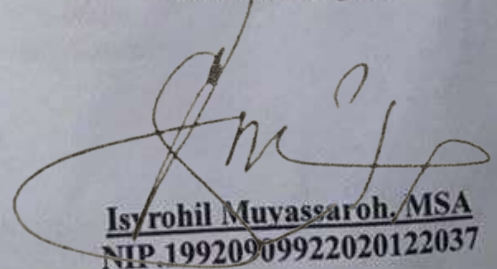
Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih. Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Muhamad Wildan Fawaid, MEI
NIP. 199010202019031006

Pembimbing II



Isyrohil Muvassaroh, MSA
NIP. 19920909922020122037

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
USAHA GORDEN PURWANTI**

DIAH DEWI SEFIA

NIM.21403130

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wassil Kediri pada tanggal 7 Januari 2026
Tim Penguji,

1. Penguji Utama:

Dr. Yuliani, SE, MM
NIP. 198407102019032009

(.....)

2. Penguji 1:

Dr. Muhamad Wildan Fawaid, MEI
NIP. 199010202019031006

(.....)

3. Penguji 2:

Sri Hariyanti, SHI MM
NIP. 198510032019032006

(.....)

Kediri, 20 Januari 2026

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri**



Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.H.I.
NIP. 19750101198031002

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ

" Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu.."

(QS. An-nisa': 29)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۖ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap"

(QS. Al-Insyirah: 5–8)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin

Puji syukur senantiasa dipanjatkan kepada Allah SWT atas segala hidayah dan inayah-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Tak lupa shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW sang pelita kehidupan. Tulisan sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Teruntuk kedua orang tua saya Bapak dan Ibu yang selalu mendukung saya dalam kondisi apapun itu, selalu memberikan kasih sayang dan cinta kasih yang tulus, selalu mendoakan setiap langkahku dengan ikhlas dan terima kasih sudah menjadi sumber utama penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Teruntuk diri saya sendiri terimakasih telah bertahan sejauh ini dan bekerja keras selama ini, tidak menyerah serta terimakasih sudah berusaha sampai dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk kakak saya yang telah memberi semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk saudara-saudara saya yang selalu mendoakan dan memberi semangat, motivasi, dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Untuk sahabat serta teman-teman saya yang selalu memberi semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teruntuk dosen pembimbing, Bapak Dr. Muhamad Wildan Fawaid, MEI. selaku Dosen Pembimbing I yang sudah senantiasa membimbing saya sampai bisa menyelesaikan skripsi saya dengan baik.
7. Teruntuk dosen pembimbing, Ibu Isyrohil Muyassaroh, MSA. selaku Dosen

Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diah Dewi Sefia
NIM : 21403130
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, 30 November 2025
Yang Membuat Pernyataan

Diah Dewi Sefia
NIM. 21403130

ABSTRAK

Sefia, Diah Dewi. 2025. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Gorden Purwanti*. Skripsi, Manajemen Bisnis Syariah, FEBI, Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri. Dosen Pembimbing Dr. Muhamad Wildan Fawaid, MEI, dan Isyrohil Muyassaroh, MSA.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan.

Kualitas produk dan harga merupakan dua komponen utama dalam bauran pemasaran yang berpengaruh pada persepsi nilai dan kepuasan pelanggan. Dalam konteks usaha gorden, produk dengan kualitas tinggi (dari segi daya tahan, bahan, dan ukuran) serta harga yang wajar diyakini dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Gorden Purwanti di kabupaten Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif-asosiatif kausal. Dalam penelitian ini sampel terdiri dari 137 pelanggan Gorden Purwanti yang dipilih secara simple random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh para pelanggan, yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang diolah oleh *software IBM SPSS Statistics 27*. Variabel kualitas produk dan harga diukur berdasarkan indikator masing-masing melalui kuesioner, sedangkan kepuasan pelanggan diukur melalui skala kepuasan konsumen. Analisis data dilakukan dengan uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai signifikansi (p) untuk variabel kualitas produk adalah 0,001 ($p < 0,05$), Koefisien regresi (B) untuk kualitas produk adalah 0,098, menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada kualitas produk akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,098 sedangkan untuk variabel harga adalah 0,001 ($p < 0,05$), Koefisien regresi (B) untuk harga adalah 0,229, menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada harga akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,229. dan nilai R Square sebesar 0,593. Hal ini berarti 59,3% dari variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk dan harga. Sementara itu, 40,7% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain, seperti lokasi, promosi. Dengan demikian, semakin baik kualitas produk dan kebijakan harga yang diterapkan, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan Gorden Purwanti.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahrabbi“alamiin, segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmad dan karunianya yang diberikan melalui kekuatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam penulis sampaikan pada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW. yang telah memberikan dan menyampaikan ajaran Islam kepada umatnya guna pegangan hidup di dunia dan keselamatan di akhirat. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang skripsi yang berjudul tentang pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Gorden Purwanti.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis akui tidak sedikit hambatan dan rintangan yang ditemui, baik dalam pengumpulan data maupun dalam penyusunannya. Berkat adanya bantuan dan dukungan dari semua pihak maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang turut membantu menyelesaikan skripsi ini, terutama penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. H. Wahidul Anam, M.Ag., selaku rektor UIN Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Anas 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 Dr. Muhammad Wildan Fawaid, MEI. dan Ibu Isyrohil Muyassaroh, MSA. selaku dosen pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan para staff UIN Syekh Wasil Kediri

6. Dan kepada seluruh teman-teman seperjuangan dan seluruh pihak yang membantu penulis menyelesaikan skripsi ini dan memberikan motivasi, masukan, dan doa terbaiknya.

Semoga segala kebaikan dari semua pihak mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, dan masih banyak kesalahan baik dari segi tulisan maupun tanda baca. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dan mendukung diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Kediri, 30 November 2025

Diah Dewi Sefia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	II
HALAMAN PERSETUJUAN.....	III
NOTA DINAS	IV
NOTA PEMBIMBING	V
HALAMAN PENGESAHAN.....	VI
HALAMAN PERSEMBAHAN	VIII
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	X
ABSTRAK	XI
KATA PENGANTAR	XII
DAFTAR ISI.....	XIV
DAFTAR TABEL	XVI
DAFTAR GAMBAR	XVIII
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Telaah Pustaka	14
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Variabel Penelitian	18
1. Teori Marketing Mix 4P.....	18
2. Kualitas Produk.....	21
3. Harga	23
4. Kepuasan Pelanggan	24
5. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
2. Lokasi Penelitian.....	29
3. Populasi dan Sampel	30
4. Definisi Operasional.....	32
5. Teknik Pengumpulan Data	35
6. Instrumen Penelitian.....	35
7. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV PEMBAHASAN HASIL	43
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	43

2. Analisis Data	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas	45
BAB V PEMBAHASAN	56
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Gorden Purwanti.....	57
2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Gorden Purwanti.....	59
3. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Gorden Purwanti	61
BAB VI PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Usaha Gorden berdasarkan lokasi, jenis produk, harga, dan omset di Kabupaten Kediri.....	3
Tabel 3.1 Indikator Kualitas Produk	33
Tabel 3.2 Indikator Harga	34
Tabel 3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	35
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	45
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	46
Tabel 4. 3 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X1), Harga (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y).....	47
Tabel 4. 4 Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	49
Tabel 4. 5 Multikolinearitas	50
Tabel 4. 6 Uji Heteroskedastisitas.....	51
Tabel 4. 7 Uji Autokorelasi	52
Tabel 4. 8 Uji Signifikasi Parsial (Uji t)	54
Tabel 4. 9 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	55
Tabel 4. 10 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pelanggan ingin membeli lagi produk Gorden Purwanti	8
Gambar 1. 2 Lama konsumen menjadi pelanggan Gorden Purwanti.....	9