

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN AQIQAH
PADA NURUL HAYAT KOTA KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

TRI WAHYU ALWASI

931334714

**JURUSAN EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2018**

Halaman Persetujuan

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN AQIQAH PADA NURUL HAYAT KOTA KEDIRI**

TRI WAHYU ALWASI

NIM. 9.313.347.14

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawati, SE., MM.

NIP. 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



Ali Samsuri, M. EI.

NIP. 19761031 200901 1 003

NOTA DINAS

Kediri, 22 Oktober 2018

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07- Ngronggo
Kediri

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Tri Wahyu Alwasi
NIM : 9.313.347.14
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN AQIQAH PADA NURUL
HAYAT KOTA KEDIRI**

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

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan
harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam
Sidang Munaqosah

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami
ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawati, SE., MM.

NIP. 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



Ali Samsuri, M. EI.

NIP. 19761031 200901 1 003

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 22 Oktober 2018

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07- Ngronggo
Kediri

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Tri Wahyu Alwasi

NIM : 9.313.347.14

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN AQIQAH PADA NURUL
HAYAT KOTA KEDIRI**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 22 Oktober 2018, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Hj. Naning Fatmawati, SE., MM.

NIP. 19740528 200312 2 001



Ali Samsuri, M. EI.

NIP. 19761031 200901 1 003

.HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN AQIQAH PADA NURUL HAYAT KOTA KEDIRI**

**TRI WAHYU ALWASI
9.313.347.14**

Telah diajukan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Syari'ah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 22 Oktober 2018.

Tim Penguji,

Penguji Utama

Sri Anugrah Natalina, SE, MM.
NIP. 19670622 200604 1 009

Penguji I

Dr. Hj. Naning Fatmawati, SE., MM.
NIP. 19740528 200312 2 001

Penguji II

Ali Samsuri, M. EI.
NIP. 19761031 200901 1 003


(.....)

(.....)

(.....)

Kediri, 22 Oktober 2018

Dehan Fakultas Syari'ah



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

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَذَا قَا مُؤِ إِلَى الصَّلَاةِ قَا مُؤِ كُسَا لِي

Kita harus mampu memperangi rasa malas, karena rasa malas itu penyakitnya orang munafiq, tapi kita itu bukan orang yang munafiq melainkan terkena penyakitnya orang munafiq.

Maka,

Kalau sholat juga malas, pokok berbuat baik kita malas, itu berarti kita terkena penyakit. Jadi ketika kita malas mengerjakan kebaikan, berarti kita sedang sakit, maka dari itu, orang malas harus diperangi. Jadi kok malas, itu kalau baca Al-Qur'an yang awalnya 10 ayat jadi 20 ayat. Soalnya kalau rasa malas itu dituruti, besok malah lebih malas lagi, jadi setan itu hebat (tipu dayanya).

Kh. Dauglas Thoha Yahya (Gus Lik)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teriring untaian doa dan ucapan terima kasih yang teramat dalam saya persembahkan skripsi ini kepada:

- ☺ Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Irohman dan Ibu Wagin yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusyuk selain do'a yang terucap dari orang tua.
- ☺ Kedua saudaraku yang tercinta, terimakasih untuk do'a – do'anya. Adik adik ku Reva Rayhan yang sering buatku tertawa.
- ☺ Sahabatku tersayang, sahabat seperjuangan sejak semester 1,Eni Sulistyorini, Desi Puspitasari,Fidliyah Khoirunnisa'dan Yuli Indah,tanpa semangat,dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin aku sampai disini. Terima kasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini.
- ☺ Sahabatku tersayang yang menemani tidurku selama 45 hari, (Mamah Eva, Inces Ika, Inces Naily) terimakasih atas kenangan indah yang kalian beri.
- ☺ Untuk *Jenengan* yang suaranya selalu aku putar kala ngerjain skripsi dan saget buatku semangat lagi, terimakasih sangat geh yimugi berkah dan barokah buat jenengan sekeluarga.Aamiin, Mfj☺
- ☺ Untuk mentor terbaik ku, Mbak Anka Retifadan Lina Kurniawati terimakasih atas semangat serta ilmunya yang telah diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.
- ☺ Seluruh teman-temanku di IAIN Kediri, khususnya di Jurusan Ekonomi Syariah angkatan '14 kelas J, dan juga teman-temanku KKN kelompok 44.
- ☺ Untuk seluruh Rekan dan Rakanita ku di Pac Wates, khususnya bu Bos Sayyidati Novita terimakasih atas suka duka nya, yang mampu membuat hari - hari ku penuh kejutan.
- ☺ Serta semua pihak yang tak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu atas terselesaikannya skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Aqiqah Pada Nurul Hayat kota Kediri”. Penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat baik di dunia maupun di akhirat.

Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah memberi petunjuk kepada kita dengan ajaran yang dibawanya, yaitu agama Islam.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihah, MHI selaku Dekan Fakultas Syariah Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
3. Bapak dan Ibu dosen beserta staf Fakultas Syariah Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawati, SE, MM selaku pembimbing I, dan bapak Ali Samsuri, M.EI. selaku pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan, semangat dan arahan sehingga terlaksananya skripsi ini.
5. Bapak Beni Budi Hidayat S. Th.I, M.Pd.I. dan Mbak Anka Retifa Renata, SE selaku Branch Manajer dan Admin Aqiqah di kantor Nurul Hayat Kediri yang telah memberikan izin peneliti untuk mengadakan penelitian pada kantor Aqiqah tersebut.
6. Kedua orang tua dan segenap keluarga serta orang-orang yang senantiasa mendoakan.
7. Sahabat-sahabat di IAIN Kediri, serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itulah penulis berharap semua pihak yang membaca, agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan bagi para pembaca umumnya.

Kediri, 22 Oktober 2018

Penulis

Tri Wahyu Alwasi

9.313.347.14

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Telaah Pustaka.....	14
F. Hipotesis Penelitian.....	14
G. Asumsi Penelitian.....	15
H. Penegasan Ilmiah.....	16

BAB II LANDASAN TEORI.....	17
A. <u>Kualitas Pelayanan</u>	
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
3. Prinsip prinsip atau faktor Penunjang Kualitas Pelayanan.....	19
4. Faktor faktor yang Mempengaruhi Buruknya Kualitas Pelayanan....	21
5. Indikator Kualitas Pelayanan.....	23
6. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	27
B. Kepuasan Konsumen	
1. Teori Kepuasan Konsumen (<i>The Expectary Disconfirmation Model</i>).....	31
2. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	32
3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	33
4. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	34
5. Alat untuk Mengukur Kepuasan.....	35
6. Tehnik Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	36
7. Indikator Kepuasan Konsumen.....	37
8. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam.....	38
C. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	41
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 42
A. Rancangan Penelitian.....	42
B. Definisi Operasional Variabel.....	42
C. Lokasi Penelitian.....	44
D. Populasi dan Sampel.....	44

E. Pengumpulan Data.....	46
F. Instrument Penelitian.....	46
G. Analisis Data.....	47
H. Deskripsi Data.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	56
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
1. Kantor LAZNAS Nurul Hayat kota Kediri.....	56
2. Sejarah Berdirinya LAZNAS Nurul Hayat kota Kediri.....	57
3. Struktur Organisasi.....	59
4. Visi, Misi, Motto Dan Komitmen.....	59
5. Lokasi Kantor Nurul Hayat Cabang kota Kediri	61
6. Jumlah Konsumen tahun 2016 dan tahun 2017	61
7. Daftar harga dan aneka menu pada Produk Catering Aqiqah	63
B. Deskripsi Data	64
1. Uji Validitas	64
2. Uji Reliabilitas.....	66
3. Uji Normalitas	68
4. Analisis Deskriptif	69
5. Uji Asumsi Klasik.....	72
a. Uji Heteroskedastisitas.....	72
b. Uji Autokorelasi.....	73
6. Regresi Sederhana.....	75
7. Analisis Korelasi (r).....	77
8. Uji T (Pengujian Hipotesis).....	79
BAB V PEMBAHASAN.....	81

A. Kualitas Pelayanan Aqiqah pada Nurul Hayat kota Kediri.....	81
B. Kepuasan Konsumen pada Aqiqah Nurul Hayat kota Kediri.....	82
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen Aqiqah pada Nurul Hayat kota Kediri	84
BAB VI PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Peserta Aqiqah pada tahun 2016 dan 2017
Tabel 1.2	Jumlah penjualan secara Repeat Order (pembelian ulang) pada tahun 2016 dan 2017
Tabel 1.3	faktor yang mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian Aqiqah
Tabel 2.1	dimensi Kualitas Pelayanan dan Produk
Tabel 3.1	Indikator Kualitas Pelayanan
Tabel 3.2	Indikator Kepuasan Konsumen
Tabel 3.3	Skala Likert
Tabel 3.4	Interpretasi nilai r Product Moment
Tabel 4.1	Jumlah Konsumen <i>Repeat Order</i> tahun 2016 dan 2017
Tabel 4.2	Harga Paket Aqiqah dan Kotakan
Tabel 4.3	Harga Kambing
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Normalitas Data
Tabel 4.9	Hasil Statistik Deskriptif
Tabel 4.10	Hasil Analisis Deskriptif Kategori Untuk Variabel X
Tabel 4.11	Hasil Analisis Deskriptif Kategori Untuk Variabel Y
Tabel 4.12	Hasil Uji Autokorelasi
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Regresi Sederhana
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Regresi Sederhana
Tabel 4.15	Hasil Uji Korelasi
Tabel 4.16	Hasil Uji Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Tabel 4.17 Hasil Uji t Variabel Y (Kepuasan Konsumen)

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Angket Penelitian
- Lampiran 2 Hasil dari Deskripsi Data
- Lampiran 3 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup

ABSTRAK

TRI WAHYU ALWASI, Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawati, SE, MM dan Ali Samsuri, M.El.: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Aqiqah Nurul Hayat Kota Kediri, Ekonomi Syariah, Syariah, IAIN Kediri, 2018.

Kata Kunci: kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

Dalam memberikan jasa kepada konsumen kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diutamakan, karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan timbul kepuasan terhadap konsumen. Karena kepuasan konsumen merupakan dasar dari sebuah hubungan antara konsumen dan perusahaan. Apabila konsumen merasakan kepuasan terhadap produk atau jasa sebuah perusahaan maka mereka akan setia kepada perusahaan itu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin puas seseorang terhadap produk atau jasa, maka akan berdampak pada meningkatnya keuntungan yang diperoleh perusahaan (loyalitas konsumen akan semakin tinggi).

Kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian terhadap pelanggan dengan hasil kinerja pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan atau lembaga supaya mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan pelanggan. Sedangkan Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan aqiqah pada Nurul Hayat kota Kediri, dan mengetahui kepuasan konsumen aqiqah pada Nurul Hayat kota Kediri, serta untuk mengetahui pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Aqiqah Nurul Hayat Kota Kediri.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan rumusan masalah yang mana untuk mengetahui yang berupa bagaimana kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Aqiqah di Nurul Hayat kota Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang mana dalam hasilnya menggunakan data dengan analisis yang dilakukan menggunakan analisis korelasi dan analisis *regresi linier* sederhana. Sampel pada penelitian ini adalah 36 responden dari konsumen Aqiqah Nurul Hayat yang telah melakukan pembelian secara berulang (*repeat order*).

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen Aqiqah Nurul Hayat Kota Kediri dikategorikan cukup, berdasarkan rumus korelasi diperoleh nilai nilai r 0,471 dan signifikansi 0,004, berarti hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan konsumen (Y) searah positif dan signifikan. Hasil analisis menggunakan rumus *regresi linier* sederhana diperoleh hasil adanya pengaruh kualitas pelayanan sebesar 22,2% terhadap kepuasan konsumen. Dan yang 78,8% dipengaruhi adanya kualitas produk, harga dan brand (*merk*). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan cukup berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Aqiqah Nurul Hayat kota Kediri.