

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

(Studi Kasus Pada Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo Pak Siboen Kediri)

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Disusun Oleh:

Aprilia Putri Mahardika

931.334.114

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) KEDIRI 2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SATE AYAM PONOROGO PAK
SIBOEN KOTA KEDIRI**

APRILIA PUTRI MAHARDIKA

9.313.341.14

Disetujui Oleh :

Pembimbing

Pembimbing II

Achmad Munif, SE. MM.
NIP. 19691025 200312 2 001

Sri Anugrah Natalina, SE. MM.
NIP. 19771225 200901 2 006

NOTA DINAS

Kediri, 25 Juni 2020

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : APRILIA PUTRI MAHARDIKA

NIM : 9.313.341.14

Judul :PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SATE AYAM PONOROGO PAK SIBOEN KEDIRI

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 Dekan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Achmad Munif, SE. MM.
NIP. 19691025 200312 2 001

Sri Anugrah Natalina, SE. MM.
NIP. 19771225 200901 2 006

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 25 Juni 2020

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : APRILIA PUTRI MAHARDIKA
NIM : 9313.341.14
Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
RUMAH MAKAN SATE AYAM PONOROGO
PAK SIBOEN KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada 17 Juli 2020, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Achmad Munif, SE. MM.
NIP. 19691025 200312 2 001

Sri Anugrah Natalina, SE. MM.
NIP. 19771225 200901 2 006

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

(Studi Pada Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo Pak Siboen Kediri)

APRILIA PUTRI MAHARDIKA

NIM. 9313.341.14

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 17 Juli 2020

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE. MM.
NIP. 19740528 200312 2 001 (.....)
2. Penguji 1
Achmad Munif, SE. MM.
NIP. 19691025 200312 2 001 (.....)
3. Penguji 2
Sri Anugrah Natalina, SE. MM.
NIP. 19771225 200901 2 006 (.....)

Kediri,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri

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

MOTTO

” Berikan kepercayaan terbesar hanya pada Allah, Selalu bersyukur spspun ysng terjadi. Allah adalah dzat yang Maha Pengampun. Isi hatimu dengan iman, Allah selalu menjanjikan apa uang kamu butuhkan”

-Mas Ito Al Fa'ir-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW dan para sahabat.

Dengan ini saya mempersembahkan karya tulis ini untuk:

Ayah saya Didik Hendro Cahyono dan Ibu saya Siti Khalimah, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada hentinya sehingga selalu meridhoi setiap langkahku. Semoga aku bisa membahagiakan dan membanggakan kalian dengan usaha dan kemampuanku. Serta semoga ayah dan ibu senantiasa selalu diberikan kesehatan dan umur panjang. Aaammiiin ya robbal alammin....

Adikku, Dona Angelina Fernanda yang menjadi saudara sekaligus teman bermain dari masa kecil hingga besar. Saling mendoakan, saling mendukung dan saling menyemangati satu sama lain.

Dosen pembimbing, Dosen-dosen Progam Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta almamater tercinta Institut Agama Islam Negeri Kediri.

Teman-teman seperjuanganku selama kuliah dan seperjuangan skripsi yang senantiasa memberikan bantuan, dukungan, semangat, senyum dan menjadi pendengar yang baik dan keluh kesah.

Teruntuk kamu seseorang yang telah ditakdirkan berjodoh denganku.

Semoga engkau selalu dalam lindungan-Nya.

ABSTRAK

Aprilia Putri Mahardika, Dosen Pembimbing: Achmad Munif, SE. MM dan Sri Anugrah Natalina, SE. MM.: Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Studi pada Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo Pak Siboen Kediri. Program Studi Ekonomi Sari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri 2020.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen.

Sate adalah hidangan penting dalam masakan Indonesia, Hasilnya telah tumbuh berkembang dengan berbagai variasi diseluruh kepulauan Indonesia. Daging sate sendiri banyak ragamnya misalnya daging kambing, ayam, sapi, domba, babi, ikan, udang, dan kelinci. Daging ayam, termasuk jenis daging yang paling sering dikonsumsi. Disamping itu memiliki rasa yang khas dan lezat. Daging ayam adalah daging rendah lemak yang sehat untuk dikonsumsi. Salah satunya di Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo Pak Siboen Kediri yang berlokasi di Jalan Panglima Sudirman No. 134, Kota Kediri yang menggunakan daging ayam kampung sebagai bahan utama pembuatan sate. Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk di Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo Pak Siboen Kediri, untuk mengetahui kepuasan konsumen dan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini tidak terhingga karena jumlah konsumen yang datang tidak pasti setiap harinya dan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 94 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling* (pengambilan sampel secara acak). Instrumen penelitian menggunakan kuesioner atau angket. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, uji normalitas, heteroskedastitas, autokorelasi, uji korelasi, regresi linier sederhana, uji T dan koefisien determasi.

Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa variabel X (kualitas produk) dalam kategori cukup baik dengan nilai *mean* sebesar 45,85 yang berada diantara skor 44,665 dan skor 47,034 dan Variabel Y (kepuasan konsumen) dalam kategori cukup baik dengan nilai *mean* sebesar 25,02 berada diantara skor 24,143 dan skor 25,897. Di analisis Korelasi Pearson Product Moment mengemukakan bahwa nilai korelasi sebesar 0,705 yang terletak pada rentang interval koefisien antara 0,60-0,799 termasuk dalam kategori kuat. Sedangkan dari analisis menggunakan regresi sederhana menghasilkan model persamaan $Y = 1,099 + 0,522X$, dan berdasarkan analisis determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,497 yang artinya variabel kualitas produk mampu mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 49,7%. Sedangkan sisanya 50,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas atau diteliti dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirohim

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah*, segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Strata Satu (S1) guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Progam Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, tentunya penulis banyak sekali mengalami hambatan dan kekurangan karena keterbatasan yang ada. Ucapan rasa hormat dan terima kasih yang tulus atas segala kepedulian mereka yang telah memberikan bantuan baik berupa kritik, masukan, dukungan semangat maupun sumbangan pemikiran dalam penulisan Skripsi ini. Oleh karena itu, dengan ini penulis menghaturkan terima kasih kepada: Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM. selaku Rektor IAIN Kediri.

1. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri Dr. H. Imam Annas Mushlimin, M.HI.
2. Bapak Acmad Munif, SE. MM. dan Ibu Sri Anugrah Natalina, SE. MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan, membimbing serta meluangkan waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

3. Mas Somad selaku pemilik Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo Pak Siboen Kediri yang telah mengizinkan, memfasilitasi serta memberikan bantuan kepada penulis dalam melakukan penelitian.
4. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Kedua orang tuaku, Ayah Didik Hendro Cahyono dan Ibu Siti Khalimah, adikku Dona Angelina Fernanda, dan keluarga tercinta yang senantiasa mendoakan, menyayangi, mencintai, memberikan dukungan, semangat kepada penulis dalam menyelesaikan studi.
6. Teman-temanku seperjuangan teman dari semester 3-sekarang Yusrina, Wiwis, Anisa, Ana, Yesika dan lainnya yang telah memberikan motivasi dan dukungan untuk segera menyelesaikan studi.
7. Teman-teman KKN Kandangan Kediri 2017: Farah, Mba fadhil, Eva, Miftachur, Chusna, Bang Ijum, Septa yang telah menjadikan KKN ini terasa menyenangkan dan memberikan kenangan kebersamaan yang indah.
8. Calon suamiku Mas Pradita yang tak pernah bosan menyemangati, menghiburku dan mendukungku dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini. Aamin ya rabbal'alamin.

Kediri, 01 Juli 2020

Aprilia Putri Mahardika

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
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.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	14
E. Hipotesis Penelitian.....	15
F. Asumsi Penelitian.....	16
G. Penegasan Istilah.....	16
H. Telaah Pustaka.....	17
BAB II: LANDASAN TEORI	21
A. Pengertian Pemasaran.....	21
B. Bauran Pemasaran.....	22
C. Konsep Umum Produk.....	24
1. Pengertian Produk.....	24
2. Pengertian Kualitas Produk.....	25

3. Dimensi Kualitas Produk.....	27
4. Indikator Kualitas Produk.....	29
5. Dimensi Kualitas Makanan.....	30
6. Kualitas Produk dalam Perspektif Islam.....	32
D. Kepuasan Konsumen.....	35
1. Faktor-faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	38
2. Dimensi Kualitas Yang Menentukan Tingkat Kepuasan.....	39
3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	40
4. Konsep Islam Terhadap Kepuasan Konsumen.....	42
BAB III: METODE PENELITIAN.....	46
A. Rancangan Penelitian.....	46
B. Lokasi Penelitian.....	46
C. Definisi Operasional.....	47
D. Populasi Dan Sampel.....	49
E. Jenis Dan Sumber Data.....	51
F. Metode Pengumpulan Data.....	52
G. Instrumen Penelitian.....	53
H. Analisis Data.....	53
BAB IV: HASIL PENELITIAN.....	63
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	63
1. Sejarah RM Sate Ayam Ponorogo Pak Siboen Kediri.....	63
2. Visi dan Misi RM Sate Ayam Ponorogo Pak Siboen Kediri..	64
3. Profil RM Sate Ayam Ponorogo Pak Siboen Kediri.....	64
4. Struktur Organisasi RM Sate Ayam Ponorogo Pak Siboen Kediri.....	65
5. Deskripsi Responden.....	67
B. Deskripsi Data.....	67
1. Uji Validitas.....	67

2. Uji Reliabilitas.....	69
C. Deskripsi Data dan Hasil Penelitian.....	71
D. Analisis Deskriptif.....	73
E. Uji Asumsi Klasik.....	75
a. Uji Normalitas.....	75
b. Uji Heteroskedastisitas.....	77
c. Uji Autokorelasi.....	78
F. Analisis Korelasi.....	80
G. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	82
H. Uji T.....	84
I. Koefisien Determinasi.....	85
BAB V: PEMBAHASAN.....	87
A. Kualitas Produk.....	87
B. Kepuasan Konsumen.....	91
C. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	93
BAB VI: PENUTUP.....	96
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Daftar Rumah Makan Sate Ponorogo Di Kota Kediri
- Tabel 1.2 Perbedaan Rumah Makan Sate Ponorogo Di Kota Kediri
- Tabel 1.3 Data Pelanggan Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo Pak Siboen Kediri
- Tabel 1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen
- Tabel 3.1 Operasional Variabel X
- Tabel 3.2 Operasional Variabel Y
- Tabel 3.3 Skala Likert
- Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Nilai r
- Tabel 4.1 Struktur Organisasi Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo Pak Siboen Kediri
- Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X)
- Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)
- Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Variabel Produk (X) Sebelum Uji Validitas
- Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X) Setelah Uji Validitas
- Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)
- Tabel 4.7 Rekapitulasi Skor Angket Variabel Kualitas Produk (X) Dan Kepuasan Konsumen (Y)
- Tabel 4.8 Analisa Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X)
- Tabel 4.9 Kategorisasi Variabel Kualitas Produk (X)
- Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y)
- Tabel 4.11 Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)
- Tabel 4.12 Hasil Pengujian Normalitas Metode *Kolmogorov-Smirnov*
- Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Tabel 4.14 Uji Autokorelasi
- Tabel 4.15 Hasil Analisis Korelasi $P = xiv$
- Tabel 4.16 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 4.18 Hasil Uji T

Tabel 4.19 Uji Determinasi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi RM Sate Ayam Ponorogo

Pak Siboen Kediri

Gambar 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner Kualitas Produk (X) dan Kepuasan Konsumen (Y)
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Analisis Deskriptif
- Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Autokorelasi
- Lampiran 8 Hasil Analisis Korelasi
- Lampiran 9 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana
- Lampiran 10 Hasil Uji T
- Lampiran 11 Hasil Koefisien Determinasi
- Lampiran 12 Rekapitulasi Angket BAB 5
- Lampiran 13 Tabel Durbin Watson
- Lampiran 14 Distribusi r tabel Signifikansi 5% dan 1%
- Lampiran 15 Titik Presentase Distribusi t (df= 81-100)