

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN AYAM GRILLER**

(Studi Kasus pada Konsumen PRIMA Freshmart Pondok Jati, Kecamatan
Buduran, Kabupaten Sidoarjo)

SKRIPSI

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



Oleh:

MEI FERRA FADILLAH

931301017

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

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN AYAM GRILLER

(Studi Kasus pada Konsumen PRIMA Freshmart Pondok Jati, Kecamatan
Buduran, Kabupaten Sidoarjo)

Oleh:

Mei Ferra Fadillah

931301017

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E. M.M.
NIP.197405282003122001

Choiril Anam, MEI
NIDN. 2029038483

NOTA DINAS

Kediri, 27 Desember 2021

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

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

Assalamualaikum Wr.Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Mei Ferra Fadillah

NIM : 931301017

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Griller (Studi Kasus pada Konsumen PRIMA Freshmart Pondok Jati, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo)

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 segera diujikan dalam sidang *Munaqosah*.

Dengan demikian agar maklum dan atas ketersediaan Bapak/Ibu kami ucapan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E. M.M
NIP.197405282003122001

Choiril Anam, MEI.
NIDN. 2029038483

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 20 Januari 2022

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

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

Assalamualaikum Wr.Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Mei Ferra Fadillah

NIM : 931301017

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Griller (Studi Kasus pada Konsumen PRIMA Freshmart Pondok Jati, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 20 Januari 2022 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E. M.M
NIP.197405282003122001

Choiril Anam, MEI.
NIDN. 2029038483

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
AYAM GRILER (Studi Kasus pada Konsumen PRIMA Freshmart Pondok Jati,
Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo)

MEI FERRA FADILLAH

931301017

Telah diujikan didepan sidang *Munaqosah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada Kamis, 20 Januari 2022.

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Sri Anugrah Natalina, S.E, M.M (.....)

NIP.197712252009012006

2. Penguji I

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E. M.M. (.....)

NIP.197405282003122001

3. Penguji II

Choiril Anam, MEI. (.....)

NIDN. 2029038483

Kediri, 20 Januari 2022

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Dr. Imam Anas Muslihin, M.H.I
NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTO

يَا يُهَا النَّاسُ كُلُّهُمْ مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَّا طَبِيبًا ۝ وَلَا تَتَّبِعُوهُ خُطُوَاتِ الشَّيْطَنِ ۝ إِنَّهُ
لَكُمْ عَدُوٌ مُّبِينٌ

“Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah setan; karena sesungguhnya setan itu adalah musuh yang nyata bagimu”

(Al-Baqarah: 168)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur *alhamdulillah*,. Akhirnya setelah perjuangan panjang skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia serta rasa syukur. Karya ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku, Bapak Waras dan Ibu Maslakah yang sangat saya cintai dan yang selalu memberikan do'a serta dukungannya baik secara moril maupun materil yang tiada henti untuk kelancaran pendidikan dan kesuksesan saya.
2. Kepada Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE. MM. dan Bapak Choiril Anam, MEI. selaku dosen pembimbing yang selama ini tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tak ternilai harganya hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Untuk keluarga besar dan sepupu-sepupu yang tidak bisa penulis sebutkan terimakasih telah memberikan semangat serta dukungan yang tiada henti hingga skripsi ini selesai.
4. Untuk sahabat-sahabatku Kiki, Cima, Nurul, Naylus, Shonia dan Bayhaqi selaku kelarga kedua yang selalu ada dan sudah menemani selama di perantauan.
5. Untuk sahabatku sedari SMP Endah Linda, mungkin kita tak selalu setiap waktu berkabar akan tetapi do'a dan dukungan kalian sangat besar dikala penulis sedang membutuhkan semangat.
6. Untuk sahabat disegala situasiku, teman curhat, kuliner, main, healing, dan traveling Nadya Wijayanti terimakasih untuk segala dukungannya.
7. Dan untuk Wahyu R.W.H terimakasih sudah selalu ada menemani dikala penulis berada di titik terendah dan selalu memberikan support secara materiil maupun non materiil, semangat dan do'a agar selalu diberikan kelancaran dalam penggerjaan skripsi ini.

ABSTRAK

MEI FERRA FADILLAH, NIM 931301017. Dosen Pembimbing Dr. Hj. NANING FATMAWATIE, SE. MM. dan Choiril Anam, MEI.: “**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Griller (Studi Kasus pada Konsumen PRIMA Freshmart Pondok Jati, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo)**”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Ekonomi Syari’ah IAIN Kediri.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasaan Konsumen

Kualitas produk merupakan salah satu alat ukur yang digunakan produsen untuk merancang suatu produk dan memberikan rasa langsung pada produk. Sedangkan kepuasan konsumen merupakan sikap keseluruhan konsumen terhadap suatu produk yang telah diperoleh dan digunakan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk. Dengan adanya kualitas produk dapat menarik konsumen, mempertahankan konsumen dan memberikan rasa puas terhadap konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk dan kepuasan konsumen ayam griller di PRIMA Freshmart Pondok Jati serta untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Ayam Griller di PRIMA Freshmart Pondok Jati.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuisioner. Populasi yang diambil adalah konsumen PRIMA Freshmart Pondok Jati yang telah melakukan pembelian ayam griller lebih dari dua kali sebanyak 172 konsumen. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, dengan menggunakan rumus *slovin* ditentukan sampel sebanyak 120 responden.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel kualitas produk (X) tergolong dalam kategori cukup dengan nilai rata-rata sebesar 38,93 yang berada diantara skor 36,53 dan 40,78 dan variabel kepuasan konsumen (Y) termasuk dalam kategori cukup dengan nilai rata-rata sebesar 31,85 yang berada diantara skor 30,27 dan 33,43. Dan persamaan regresi yang terbentuk $Y = 4,417 + 0,705 X$. Selanjutnya dari hasil perhitungan uji korelasi menunjukkan bahwa nilai r sebesar 0,825 yang berarti berkorelasi sangat kuat. Dan berdasarkan uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,681 yang artinya variabel bebas kualitas produk (X) dapat diterangkan dan mempengaruhi variabel terikat kepuasan konsumen (Y) sebesar 68,1%. Sisanya 31,9% dipengaruhi oleh faktor lain yaitu kualitas layanan, harga, emosi dan biaya.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Kerja Konsumen Ayam Griller di PRIMA Freshmart (Studi Kasus pada Konsumen PRIMA Freshmart Pondok Jati, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo).**

Shalawat serta salam semoga senantiasa kita sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, dan para sahabatnya. Semoga kelak kita mendapat syafa’atnya, aamiin.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih atas bimbingan, arahan, dan dukungannya selama penulisan skripsi ini. Secara khusus, penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, M.M., selaku rektor Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M. HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., M.M dan Bapak Choiril Anam, MEI. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan bimbingan yang baik hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.EI., selaku Wali Dosen yang sudah mengarahkan judul skripsi.

5. Bapak Ahmad Muiz, selaku Area Koordinator dari PRIMA Freshmart yang sudah memberikan izin penelitian.
6. Kedua orang tua dan keluarga besar saya yang sudah memberikan do'a, motivasi, semangat dan dukungannya.
7. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu penulis dalam proses pengumpulan data.
8. Teman-teman Program Studi Ekonomi Syari'ah angkatan 2017 IAIN Kediri yang sudah memberikan semangat, dan motivasinya.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya, aamiin.

Penulis hanya mampu mendoakan, semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. dan Semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya.
Amin.

Kediri, 27 Desember 2021

Penulis

Mei Ferra Fadillah
NIM. 931301017

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Hipotesis Penelitian.....	12
F. Telaah Pustaka	12
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Kualitas Produk.....	16
B. Kepuasan Konsumen.....	21
C. Hubungan Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
A. Rancangan Penelitian	30
B. Populasi dan Sampel	30
C. Lokasi Penelitian.....	32
D. Variabel Penelitian.....	32
E. Definisi Operasional.....	33
F. Jenis dan Sumber Data.....	35
G. Metode Pengumpulan Data	35

H. Instrumen Penelitian.....	35
I. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	44
A. Gambaran Objek Penelitian	44
B. Profil Responden.....	47
C. Deskripsi Responden.....	48
D. Pengujian Hipotesis.....	50
BAB V PEMBAHASAN	67
A. Kualitas Produk Ayam Griller di PRIMA Freshmart Pondok Jati.....	67
B. Kepuasan Konsumen Ayam Griller di PRIMA Freshmart Pondok Jati	74
C. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Griller di PRIMA Freshmart Pondok Jati	79
BAB VI PENUTUP	81
A. KESIMPULAN	81
B. SARAN	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Toko Frozen di Wilayah Kecamatan Buduran.....	4
Tabel 1. 2 Tabel Perbandingan Toko Frozen Food di Wilayah Kecamatan Buduran	5
Tabel 1. 3 Data Penjualan di PRIMA Freshmart Pondok Jati Kecamatan Buduran Bulan Januari-April	7
Tabel 1. 4 Data Pilihan Konsumen pada Pemilihan Produk PRIMA Freshmart Pondok Jati Kecamatan Buduran	8
Tabel 1. 5 Data Frekuensi Pembelian Ayam Griller di PRIMA Freshmart Pondok Jati Kecamatan Buduran	8
Tabel 1. 6 Alasan Kepuasan Konsumen Membeli Ayam Griller di PRIMA Freshmart Pondok Jati Kecamatan Buduran	9
Tabel 3. 1 Indikator Variabel X	33
Tabel 3. 2 Indikator Variabel Y	34
Tabel 3. 3 Interval Korelasi.....	43
Tabel 4. 1 Pengukuran Skala Likert.....	48
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 4. 3 Usia Responden.....	49
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (x)	50
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	51
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X)	52
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	53
Tabel 4. 8 Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk (X) dan Kepuasan Konsumen (Y)	53
Tabel 4. 9 Analisis Statistik Variabel Kualitas Produk (X) dan Kepuasan Konsumen (Y).....	55
Tabel 4. 10 Kategori Kualitas Produk (X)	56
Tabel 4. 11 Kategori Kepuasan Konsumen (Y)	56
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4. 13 Hasil Uji Autokorelasi	61
Tabel 4. 14 Hasil Uji Korelasi.....	62
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	63
Tabel 4. 16 Hasil Uji t.....	65
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1	46
Gambar 4. 2	59