

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN**

**PELANGGAN**

**(Studi pada Pelanggan *Day Cream* Klinik Kecantikan Rosa Kediri)**

**SKRIPSI**

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)



Disusun oleh :

**YOLANDA INESTASIA KURNIA PUTRI**

931301417

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI**

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi pada Pelanggan *Day Cream* Klinik Kecantikan Rosa Kediri)**

YOLANDA INESTASIA KURNIA PUTRI

931301417

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



**Achmad Munif, SE., MM.**

**NIP. 19691025 200312 1 001**

Pembimbing II



**M. Soleh Maulidin, SE., M.S**

**NIDN. 2030017902**

Kediri, 06 November 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Negeri Islam (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 : YOLANDA INESTASIA KURNIA PUTRI

NIM : 931301417

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA  
PELANGGAN *DAY CREAM* KLINIK KECANTIKAN  
ROSA 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 kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



**Achmad Munir SE., MM.**

**NIP. 19691025 200312 1 001**

Pembimbing II



**M. Soleh Maulidin, SE., M.Si.**

**NIDN. 2030017902**

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 06 November 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : YOLANDA INESTASIA KURNIA PUTRI

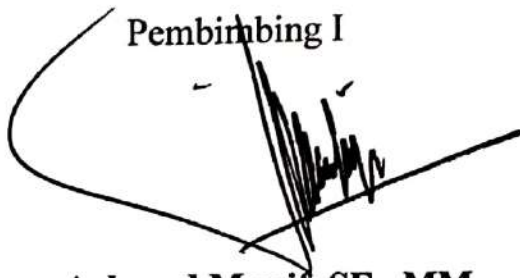
NIM : 931301417

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA  
PELANGGAN *DAY CREAM* KLINIK KECANTIKAN  
ROSA KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 01 November 2021 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Achmad Munif, SE., MM.

NIP. 19691025 200312 1 001

Pembimbing II



M. Soleh/Maulidin, SE., M.Si.

NIDN. 2030017902

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN**

**PELANGGAN**

**(Studi pada Pelanggan *Day Cream* Klinik Kecantikan Rosa Kediri)**

**YOLANDA INESTASIA KURNIA PUTRI**

**931301417**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Negeri Islam (IAIN) Kediri pada tanggal 01 November 2021

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

**Rofik Efendi, S. Kom., MM.**

**NIP. 19690617 199803 1 002**

2. Penguji I

**Achmad Munif, SE., MM.**

**NIP. 19691025 200312 1 001**

3. Pengujui II

**M. Soleh Maulidin, SE., M.Si.**

**NIDN. 2030017902**

  
(.....)  
(.....)  
(.....)

Kediri, 08 November 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. H. Imam Anwar Muslihin, M.HI.**

**NIP. 19750401 199803 1 002**

## **HALAMAN MOTTO**

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 6)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat-sahabat dan pengikutnya. Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis. Dengan rasa syukur, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Yuliono dan Ibu Eni Purwaningsih yang senantiasa menasehati, menyemangati dan selalu mendoakan disetiap sujudnya hingga saya pada titik ini.
2. Kepada Dosen Pembimbing 1 dan 2 yaitu Bapak Achmad Munif, SE., MM. dan Bapak M. Soleh Maulidin, SE., M.Si. yang senantiasa membimbing dan memberi arahan sehingga terselesaikan skripsi ini.
3. Teman-teman seperjuangan dalam menyusun skripsi dan semua Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah Angkatan 2017 khususnya Nur Amanah, Siti Toifatun, Rifta Meida Pamungkas yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Teruntuk orang yang tidak bisa kusebut namanya, terima kasih selalu menyemangati, memotivasi dan mendukung saya.

## ABSTRAK

YOLANDA INESTASIA KURNIA PUTRI, Dosen Pembimbing: Achmad Munif, SE., MM. dan M. Soleh Maulidin, SE., M.Si. : Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan *Day Cream* Klinik Kecantikan Rosa Kediri), Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2021.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

Perkembangan usaha bidang kecantikan semakin pesat, mengharuskan perusahaan meningkatkan kinerja produk yang ditawarkan untuk meningkatkan volume penjualan. Disisi lain perusahaan harus munumbuhkan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan *day cream* Klinik Kecantikan Rosa.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik sampel yang digunakan adalah teknik *probability sampling*. Jenis teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan *day cream* Klinik Kecantikan Rosa dengan sampel yang berjumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji korelasi, uji regresi linier sederhana, uji hipotesis, dan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa korelasi antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan adalah kuat. Hal ini dibuktikan nilai 0,755 berada pada interval 0,60 – 0,799. Hasil analisis menggunakan rumus persamaan regresi linier sederhana  $Y = 9,697 + 0,644 X$ . Variabel kualitas produk secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hal ini ditunjukkan pada nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} = 11,385 > 1,98447$  maka  $H_0$  ditolak, yang berarti secara parsial terdapat pengaruh kualitas produk (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dari hasil analisis diperoleh hasil koefisien determinasi atau *R square* sebesar 0,569, artinya besarnya pengaruh variabel bebas kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sebesar 56,9% sedangkan sisanya ( $100\% - 56,9\% = 43,1\%$ ) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, harga, emosional, dan biaya dan kemudahan mendapatkan produk.



## **KATA PENGANTAR**

### *Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan barokah. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, yang memberikan syafa'at serta memberikan jalan penerangan kepada seluruh umat, yang membukakan pintu ilmu pengetahuan dari zaman jahiliyah menuju zaman terang benderang yaitu Ad Dinul Islam.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih sedalam dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, SE., MM. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Anas Mushlihin, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Bapak Achmad Munif, SE., MM. dan Bapak M. Soleh Maulidin, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing, yang telah bersedia membimbing dan memberi arahan sehingga terselesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Dr. Sally Ikawati selaku pemilik Klinik Kecantikan Rosa Kediri beserta seluruh karyawan yang telah membantu kelancaran selama dilaksanakannya penelitian.

5. Kedua orang tua tercinta, adik dan segenap keluarga yang senantiasa menasehati, menyemangati dan selalu mendoakan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah Angkatan 2017 dan berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu, yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga kebaikan dari berbagai pihak mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Dan penulis juga mohon maaf, apabila dalam penulisan skripsi ini masih ditemui kesalahan pengetikan terlebih bila ada kesalahan yang bersifat esensial. Harapan penulis, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya. Aamiin.

Kediri, 08 Oktober 2021

Yolanda Inestasia Kurnia Putri

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Hipotesis Penelitian .....	13
F. Telaah Pustaka.....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>18</b>
A. Kualitas Produk .....	18
1. Definisi Kualitas Produk .....	18
2. Alasan Memproduksi Produk Berkualitas .....	18
3. Dimensi Kualitas Produk .....	20
4. Indikator Kualitas Produk .....	21
B. Kepuasan Pelanggan .....	22
1. Definisi Kepuasan Pelanggan .....	22
2. Elemen Kepuasan Pelanggan.....	24
3. Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan .....	26

4. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	29
5. Manfaat Kepuasan .....	30
6. Indikator Kepuasan.....	31
7. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	31
8. Pengukuran Kepuasan .....	32
C. Hubungan antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Rancangan Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian .....	36
C. Variabel Penelitian.....	36
D. Definisi Operasional .....	37
E. Populasi dan Sampel .....	40
F. Teknik Pengumpulan Data .....	42
G. Instrumen Penelitian .....	43
H. Analisis Data .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	52
B. Deskripsi Responden .....	53
C. Deskripsi Data .....	56
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>70</b>
A. Kualitas Produk <i>Day Cream</i> Klinik Kecantikan Rosa Kediri .....	70
B. Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan <i>Day Cream</i> Klinik Kecantikan Rosa Kediri .....	72
C. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan <i>Day Cream</i> Klinik Kecantikan Rosa Kediri .....	73
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	53
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	64

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Klinik Kecantikan Kota Kediri .....	3
Tabel 1.2 Perbandingan antara Klinik Kecantikan Rosa, Larisa Aesthetic Center, dan VZ Skin Care .....	5
Tabel 1.3 Data Pembelian Produk di Klinik Kecantikan Rosa Kediri .....	8
Tabel 1.4 Data Pembelian Produk Kecantikan di Pelanggan Klinik Kecantikan Rosa Kediri .....	8
Tabel 1.5 Frekuensi Pembelian <i>Day Cream</i> di Klinik Kecantikan Rosa Kediri .....	9
Tabel 1.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan <i>Day Cream</i> Klinik Kecantikan Rosa Kediri .....	10
Tabel 3.1 Indikator Kualitas Produk .....	38
Tabel 3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	39
Tabel 3.3 Alternatif Jawaban Responden .....	43
Tabel 3.4 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian Produk .....	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk .....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk Sebelum Uji Coba .....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk Setelah Uji Coba.....	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan Sebelum Uji Coba.....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan Setelah Uji Coba .....	60
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif.....	60
Tabel 4.12 Kategori untuk Variabel Kualitas Produk (X) .....	61
Tabel 4.13 Kategori untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	62
Tabel 4.14 Uji Normalitas .....	63
Tabel 4.15 Uji Autokorelasi .....	65
Tabel 4.16 Uji Korelasi.....	65

Tabel 4.17 Uji Regresi Linier Sederhana.....	66
Tabel 4.18 Uji t .....	67
Tabel 4.19 Uji Koefisien Datermasi ( $R^2$ ).....	68

