

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN SABUN BATANG HERBAL MULTIBEAUTY
(Studi Kasus Pada Komunitas Team Hoky Multibeauty Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

YAYUK ANJARSARI

9313.031.16

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

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN SABUN BATANG HERBAL MULTIBEAUTY
(Studi Kasus Pada Komunitas Team Hoky Multibeauty Kediri)**

YAYUK ANJARSARI

NIM. 9313.031.16

Disetujui oleh:

Pembimbing I



(Achmad Munif, SE., MM)
NIP. 19691025 200312 1 001

Pembimbing II



(Ririn Tri PuspitaNingrum, M.S.I)
NIP. 198408152018012001

NOTA DINAS

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

Kediri, 05 November 2021

Kepada
Yth, Bapak Ketua Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo Kediri

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : YAYUK ANJARSARI
NIM : 9313.031.16
Judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SABUN BATANG HERBAL MULTIBEAUTY (Studi Kasus Pada Komunitas Team Hoky Multibeauty 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 Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



(Achmad Munif, SE., MM)
NIP. 19691025 200312 1 001

Pembimbing II



(Ririn Tri PuspitaNingrum, M.S.I)
NIP. 19840815 201801 2 001

NOTA PEMBIMBING

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kediri, 05 November 2021

Kepada
Yth, Bapak Ketua 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 : YAYUK ANJARSARI
NIM : 9313.031.16
Judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SABUN BATANG HERBAL MULTIBEAUTY (Studi Kasus Pada Komunitas Team Hoky Multibeauty Kediri)**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 05 November 2021 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



(Achmad Munif, SE., MM)
NIP. 19691025 200312 1 001

Pembimbing II



(Ririn Tri PuspitaNingrum, M.S.I)
NIP. 19840815 201801 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN SABUN BATANG HERBAL MULTIBEAUTY**

(Studi Kasus Pada komunitas Team Hoky Kediri)

YAYUK ANJARSARI

9313.031.16

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri Kediri
(IAIN) Kediri pada tanggal 05 November 2021

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM
NIP. 19740528 200312 2 001
2. Penguji I
Achmad Munif, SE, MM
NIP. 19691025 200312 1 001
3. Penguji II
Ririn Tri PuspitaNingrum, M.S.I
NIP. 19840815201801 2 001

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

Kediri, 05 November 2021
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



MOTTO

اجْهَدْ وَلَا تَكْسَلْ وَلَا تَكُ غَافِلًا # فَنَدَامَةُ الْعُقْبَى لِمَنْ يَتَّكِسَلُ

“Bersungguh-sungguhlah jangan malas dan jangan jadi lalai, karena penyesalan mendalam itu adalah milik mereka yang bermalas-malasan”

“Rencana Allah, Jauh Lebih Indah Dari Rencana Yang Kita Rencanakan”

“Sebaik-baik Manusia adalah yang bermanfaat untuk orang lain”

“Tidak Ada Kata Terlambat, Mulailah Dari Sekarang”

“Allah Selalu Bersama Orang Yang Sabar”

“Do’a Ibumu, Kunci Keberhasilanmu”

“Jangan Lupa Bahagia”

“Semangat”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan:

Teruntuk Aku, terimakasih sudah bertahan hingga terselesaikannya skripsi ini.

Teruntuk Orang Tuaku Tercinta: Mak Mi, Bapak Kosim dan Bapak Sumadi yang selalu menyelipkan namaku dalam setiap doanya. Mbak Listiani yang tidak pernah berhenti menyemangatiku. Dan adik ku Tersayang Ahmad Mustakim yang selalu kurepotkan dalam mengerjakan Skripsi ini.

Teruntuk beliau yang Saya Hormati: Yakni Wali Dosen Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM dosen pembimbing, Ibu Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I dan Bapak Achmad Munif, SE., MM yang telah melimpahkan ilmu, meluangkan waktunya dan memberikan nasehat-nasehat sehingga terselesaikan skripsi ini.

Teruntuk Keluarga besar Madrasah Diniyah Al-Muhibbin, Keluarga besar Mahad IAIN Kediri, Keluarga besar Genbi Kediri, Keluarga besar LPM DeDikasi, Keluarga besar Multibeauty Kediri, Keluarga besar Ambijoss Scout, Keluarga besar Team Cerme, Keluarga besar Karang Taruna Kedungsari. Terimakasih atas Doa dan dukungan selama ini.

Teruntuk Sahabat saya: Elsa, Nur, Wulan, Herlina, Yuni, Wina, Heni, Riczy, Mbak Dewi, Yulia, Binti, Dina, Ayu, Sinta, Gata, Kang Dwi, Mas Ulum, Mas Bayu, Mas Han dan seluruh sahabat-sahabat yang tidak bisa kusebutkan satu-satu. Terima kasih untuk semangat dan dukungan sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Teruntuk teman-teman seperjuangan dalam menyusun skripsi dan semua Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah Angkatan 2016, tetap semangat.

Teruntuk orang yang tidak kusebut namanya, terima kasih selalu membantu, menyemangati, memotivasi, dan mendukung saya.

Teruntuk keluarga besar IAIN Kediri, terimakasih sudah menemani saya berproses

ABSTRAK

YAYUK ANJARSARI, Dosen Pembimbing: (1) Ririn Tri PuspitaNingrum, M.S.I dan (2) Achmad Munif, SE., MM, **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Sabun Batang Herbal Multibeauty (Studi Kasus Pada Komunitas Team Hoky Multibeauty Kediri)**, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi Syari'ah, IAIN Kediri, 2021

Kata Kunci: *Trend back to nature*, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

Trend back to nature adalah gaya hidup seseorang untuk kembali memanfaatkan dan menjaga kekayaan alam dengan semaksimal mungkin. Faktor inilah yang melatarbelakangi diminatinya produk herbal dikalangan masyarakat. Terlepas dari itu, kualitas produk merupakan peran penting dalam dimensi kepuasan konsumen. Semakin berkualitas suatu produk, akan menambah nilai kepuasan pada konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas produk, kepuasan konsumen, serta pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sabun batang herbal multibeauty.

Penelitian ini dilakukan pada komunitas team Hoky multibeauty Kediri. Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah anggota team Hoky Kediri yang sudah melakukan pembelian lebih dari 2 kali yaitu 480 orang, berdasarkan teknik *probability sampling*, menggunakan rumus menurut Isaac dan Michael diketahui jumlah sampel sebanyak 202 orang. Pengumpulan data menggunakan angket, dan analisis data menggunakan regresi linier sederhana dan analisis korelasi dengan bantuan SPSS 25.

Berdasarkan analisis diketahui Nilai t_{hitung} sebesar 15,226 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,65251 dengan sig 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini membuktikan ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas produk (X) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Hasil uji koefisien determinasi diperoleh angka R^2 (R Square) sebesar 0,537 atau (53,7%), menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel bebas kualitas produk terhadap variabel terikat kepuasan konsumen mampu menjelaskan sebesar 53,7% sedangkan sisanya 46,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini yaitu: harga, kualitas pelayanan, emosi, dan biaya.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim

Alhamdulillahirabbilalamin atas izin Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Sabun Batang Herbal Multibeauty (Studi kasus pada konsumen sabun batang herbal multibeauty Kediri)” dengan baik. Semoga Allah senantiasa melimpahkan Ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

Solawat serta salam senantiasa terlimpahkan pada suri tauladan kita Nabi Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabat. Semoga kita semua mendapatkan *syafa'atnya* di *yaumul qiyamah*. *Aamiin ya robbalalamin*.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang turut serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan dengan hormat kepada:

1. Wali Dosen Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM
2. Dosen pembimbing, Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I dan Achmad Munif, SE., MM yang telah melimpahkan ilmu, meluangkan waktunya dan memberikan nasehat-nasehat sehingga terselesaikan skripsi ini.
3. Ketua IAIN Kediri Dr. H. Nur Chamid, MM
4. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Dr. H. Imam Annas Muslihin, MHI
5. Seluruh Dosen dan Staf IAIN Kediri khususnya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Bank Indonesia, terima kasih bantuan beasiswa yang diberikan kepada penulis.

7. Maria Ulfa (Ulfahoky), Anik Megawati (Megahoky), dan seluruh anggota team hoky terima kasih sudah membantu saya menyelesaikan skripsi ini.
8. Mak Mi, Bapak Sumadi dan Bapak Kosim, MbK Lis, Takim, terima kasih doa dan dukungannya.
9. Teman-teman mahasiswa IAIN Kediri dan berbagai pihak yang tidak dapat disebut satu persatu, terima kasih motivasi dan dukungannya hingga terselesaikannya studi ini.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak yang turut membantu penulis menyelesaikan studi strata satu ini mendapat pahala yang berlipat ganda dari ALLAH SWT, dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi penulis maupun pembacanya.

Kediri, 05 November 2021

Penulis

Yayuk Anjarsari
9313.031.16

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Telaah Pustaka.....	11
F. Hipotesis Penelitian.....	15
BAB II LANDASAN TEORI.....	16
A. Kualitas Produk.....	16
B. Kepuasan konsumen.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
A. Pendekatan Penelitian.....	24
B. Lokasi penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel.....	25
D. Operasional Variabel.....	27
E. Data dan Sumber data.....	28
F. Instrumen Penelitian.....	29
G. Analisis Data.....	29

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	38
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	38
B. Deskripsi data.....	43
BAB V PEMBAHASAN	60
A. Kualitas Produk Sabun Batang Herbal Multibeauty	60
B. Kepuasan Konsumen Sabun Batang Herbal Multibeauty	63
C. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Sabun Batang Herbal Multibeauty	64
BAB VI PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 : Data Pengguna Sabun Batang Herbal di Kediri
- Tabel 1.2 : Daftar Distributor Sabun Batang Herbal Multibeauty
- Tabel 1.3 : Team Pada Komunitas Pengguna Sabun Batang Herbal Multibeauty di Kediri
- Tabel 1.4 : Data Awal Jumlah Pembelian 50 Responden Team Hoky Multibeauty
- Tabel 1.5 : Indikator faktor kepuasan konsumen
- Tabel 3.1 : Penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf
- Tabel 3.2 : Indikator Operasional Variabel X (Kualitas Produk)
- Tabel 3.3 : Indikator Operasional Variabel Y (Kepuasan Konsumen)
- Tabel 3.4 : Kriteria Teknik Cronbach's Alpha
- Tabel 3.5 : Interpretasi Korelasi Pearson Product Moment
- Tabel 4.1 : Daftar Produk Multibeauty
- Tabel 4.2 : Jenis Kelamin Responden
- Tabel 4.3 : Usia responden
- Tabel 4.4 : Pekerjaan responden
- Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas Instrumen Harga (X)
- Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen (Y)
- Tabel 4.7 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Harga (X)
- Tabel 4.8 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Harga (Y)
- Tabel 4.9 : Deskriptif Data Variabel Harga (X) dan Kepuasan Konsumen (Y)

- Tabel 4.10 : Analisis Statistik
- Tabel 4.11 : Kategori Kualitas (X)
- Tabel 4.12 : Kategori Kepuasan konsumen (Y)
- Tabel 4.13 : Hasil Uji Normalitas
- Tabel 4.14 : Hasil Uji Autokorelasi
- Tabel 4.15 : Hasil Uji Korelasi
- Tabel 4.16 : Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi
- Tabel 4.17 : Hasil Uji Regresi Sederhana
- Tabel 4.18 : Uji Signifikan Parameter Individual t (Uji Statistik t)
- Tabel 4.19 : Hasil uji Koefisien Dererminasi

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Daftar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 4 : Lembar Observasi
- Lampiran 5 : Lembar Kuesioner
- Lampiran 6 : Hasil Pengolahan Data Kuesioner
- Lampiran 7 : Dokumentasi



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Yayuk Anjarsari
NIM : 931303116
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam
E-mail address : yayukaanjarsari@gmail.com
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Judul Karya Ilmiah: **PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SABUN BATANG HERBAL MULTIBEAUTY (Studi Kasus Pada Komunitas Team Hoky Multibeauty Kediri)**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 25 Februari 2022

Penulis

(Yayuk Anjarsari)