

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN**

(Studi kasus Outlet D'Joepek Jalan Veteran Mojoroto Kediri)

**SKRIPSI**

Ditulis Guna Memenuhi Persyaratan Dalam Pembuatan Skripsi Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE)



Oleh:

DEVINGGA FIRSIANA HARTANTO PUTRI

9313.149.14

**PRODI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI  
2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN**

(Studi kasus Outlet D'Joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri)

**DEVINGGA FIRSTIANA HARTANTO PUTRI**

9313.149.14

Disetujui oleh:

**Pembimbing I,**



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

**Pembimbing II,**



**Dr. Yuliani, MM**  
**NIP. 19840710 201903 2 009**

## NOTA DINAS

Kediri, 22 Juli 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
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 : DEVINGGA FIRSTIANA HARTANTO PUTRI  
NIM : 9313.149.14  
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi kasus Outlet D'Joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-I).

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,**



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

**Pembimbing II,**



**Dr. Yuliani, MM**  
NIP. 19840710 201903 2 009

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 22 Juli 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : DEVINGGA FIRSTIANA HARTANTO PUTRI  
NIM : 9313.149.14  
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN (Studi kasus Outlet D'Joeprek Jalan  
Veteran Mojoroto Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada 12 Juli 2021. Kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya. Demikian agar maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

**Pembimbing I,**



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

**Pembimbing II,**



**Dr. Yuliani, MM**  
NIP. 19840710 201903 2 009

## HALAMAN PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi kasus Outlet D'Joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri)

DEVINGGA FIRSTIANA HARTANTO PUTRI

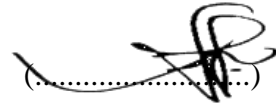
NIM : 9313.149.14

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Kediri pada tanggal 12 Juli 2021.

Tim Penguji

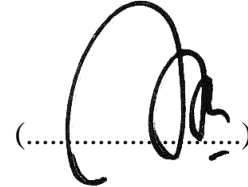
#### 1. Penguji Utama

Dr. Andriani, SE, MM  
NIP. 19730113 200312 2 001



#### 2. Penguji 1

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



#### 3. Penguji II

Dr. Yuliani, MM  
NIP. 19840710 201903 2 009



Kediri, 21 Juli 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Imam Annas Mushlihin, M.HI.

NIP. 19750101 199803 1 002

## HALAMAN MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

Artinya: sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(QS: Al-Insyirah 6-8)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, syukurku tiada terbatas pada-Mu ya Robbi. Diri ini tiada daya tanpa kekuatan dari-Mu. Shalawat serta salamku padamu sang suri tauladanku Nabi Muhammad SAW. Kuharap syafa'atmu di penghujung hari nanti.

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku dan kakekku tercinta, yang memberikan dukungan, semangat, motivasi, dan do'anya kepada saya. Tidak mungkin saya dapat menyelesaikan tanpa senyum yang selalu membuat saya segera menyelesaikan penelitian ini.
2. Sahabat-sahabat saya dan teman-teman seperjuanganku yang tidak dapat kusebutkan satu persatu.
3. Civitas Akademika dan Almamaterku IAIN Kediri.
4. Dosen Pembimbing skripsi dan dosen mata kuliah yang pernah saya tempuh selama belajar di kampus.
5. Naila Rahmatin, terima kasih telah membantu dan mau saya repotkan.

## ABSTRAK

DEVINGGA FIRSTIANA HARTANTO PUTRI, 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus Outlet D'Joepek Jalan Veteran Mojoroto Kediri), Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM dan Dr. Yuliani, MM, Ekonomi Syariah, FEBI, IAIN Kediri.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja yang di harapkan. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan berbagai ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang telah ditentukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, kepuasan konsumen serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen D'Joepek Jalan Veteran Mojoroto Kediri.

Penelitian ini termasuk penelitian kausal asosiatif yang meneliti pengaruh hubungan variabel bebas dan variabel terikat. Sedangkan berdasarkan data, penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan di D'Joepek Jalan Veteran Mojoroto Kediri yang berjumlah 7416 pelanggan diambil dalam bulan Januari-Desember. Peneliti mengambil sampel sebanyak 99 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan angket, analisis data menggunakan metode regresi linier sederhana dan analisis korelasi.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) dan variabel Kepuasan Konsumen (Y) termasuk dalam kategori cukup. Dari penelitian dilihat hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen diperoleh 0,528 yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen berhubungan dan mempunyai korelasi yang cukup kuat. Diketahui nilai Thitung sebesar 5.732. kemudian nilai t dibandingkan dengan nilai t tabel dengan signifikansi 0,05 ( $n = 99$ ,  $n-2 = 95$ ,  $t \text{ tabel} = 1,988$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak atau terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ( $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$ ,  $5,732 > 1,988$ ). Nilai koefisien determinasi sebesar 0,279 yang dapat diasumsikan bahwa Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi 27,9% terhadap Kepuasan Konsumen, sedangkan sisanya 72,1% dipengaruhi oleh variabel lain yaitu lokasi, kualitas produk, harga, dan promosi.



## **KATA PENGANTAR**

Bissmillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirabbil'alamin, kami panjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Kami menyampaikan banyak terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu kami dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih kami sampaikan terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM dan Dr. Yuliani, MM yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan.
3. Beserta staf, atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dorongan sehingga kami bisa menyelesaikan studi.
4. Kedua orang tuaku dan keluargaku yang selalu memberikan semangat dan doa serta penuh pengertian selama kami menyelesaikan studi.
5. Teman-teman mahasiswa di IAIN Kediri dan berbagai pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu, yang telah meberikan dukungan moril sehingga kami dapat menyelesaikan studi.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin

Kediri, 22 Juli 2021

DEVINGGA FIRSTIANA HARTANTO PUTRI

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
NOTA DINAS .....	iii
NOTA PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I :</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian .....	10
E. Hipotesis Penelitian .....	12
F. Telaah Pustaka .....	12
<b>BAB II:</b>	<b>KAJIAN TEORITIK</b>
A. Kualitas Pelayanan .....	16

	B. Kepuasan Konsumen .....	21
<b>BAB III:</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Rancangan Penelitian.....	29
	B. Definisi Operasional .....	29
	C. Lokasi Penelitian.....	31
	D. Populasi dan Sampel.....	31
	E. Data Dan Sumber Data .....	34
	F. Pengumpulan Data.....	34
	G. Instrumen Penelitian .....	34
	H. Analisis Data.....	35
<b>BAB IV:</b>	<b>PAPARAN DAN TEMUAN PENELITIAN</b>	
	A. Gambaran Umum D’Joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri.....	42
	B. Hasil Deskripsi Data .....	46
<b>BAB V:</b>	<b>PEMBAHASAN</b>	
	A. Kualitas Pelayanan pada D’Joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri .....	58
	B. Kepuasan Konsumen pada D’Joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri .....	60
	C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada D’Joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri .....	62
<b>BAB VI:</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan .....	67
	B. Saran .....	68

DAFTAR PUSTAKA .....

LAMPIRAN

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Instrument

Lampiran 2: Surat Penelitian

Lampiran 4: Tabulasi

Lampiran 5: SPSS

Lampiran 6: Foto Dokumentasi

Lampiran 7: Daftar Konsultasi Skripsi

Lampiran 8: Daftar Riwayat Hidup