

**PENGARUH KUALITAS PRODUK SCARLETT WHITENING BODY  
LOTION TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi kasus pada Mahasiswi IAIN Kediri prodi Ekonomi Syariah  
Angkatan Tahun 2016)**

**SKRIPSI**

**Ditulis Guna Memenuhi Persyaratan Dalam Pembuatan Skripsi Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**



Oleh:

**FRYSDA INTAN PUTRI ROSYADI**

*9.313.002.16*

**PRODI EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2021**

1  
1  
1  
1

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Pengaruh Kualitas Produk Scarlett Whitening Body Lotion Terhadap Kepuasan  
Konsumen**  
(Studi kasus pada Mahasiswi prodi Ekonomi Syariah Angkatan Tahun 2016)

**FRYSDA INTAN PUTRI ROSYADI**  
*NIM. 9313.029.16*

Disetujui oleh:

**Pembimbing I**



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

**Pembimbing II**



**M. Soleh Mauludin, SE., M.E.I**

## NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 28 Juli 2021  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada  
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo  
Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Frysda Intan Putri Rosyadi

NIM : 9313.002.16

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Scarlett Whitening Body Lotion Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada mahasiswi IAIN Kediri Prodi Ekonomi Syariah angkatan tahun 2016)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kamu lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I

Pembimbing II

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

**M. Soleh Mauludin, S.E., M.E.I**

## NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 28 Juli 2021  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada  
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo  
Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Frysda Intan Putri Rosyadi

NIM : 9313.002.16

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Scarlett Whitening Body Lotion Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada mahasiswi IAIN Kediri Prodi Ekonomi Syariah angkatan tahun 2016)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kamu lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I

Pembimbing II

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

**M. Soleh Mauludin, S.E., M.E.I**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK SCARLETT WHITENING BODY  
LOTION TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswi IAIN Kediri Prodi Ekonomi Syariah Angkatan  
Tahun 2016)**

**FRYSDA INTAN PUTRI ROSYADI**

9313.002.16

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Kediri pada tanggal 15 Juli 2021

Tim Penguji,

1. Penguji Utama  
**Achmad Munif, SE, MM.** (.....)  
**NIP. 19691025 200312 1 001**
2. Penguji I  
**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM.** (.....)  
**NIP. 19760507 200801 1 013**
3. Penguji II  
**M. Soleh Mauludin, S.E., M.E.I** (.....)

Kediri, 28 Juli 2021  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

## MOTTO

وَاطِيعُوا لِلَّهِ وَرَسُولَهُ وَلَا تَنَازَعُوا فَنفَسَتُوا وَتَذَهَبَ رِيحُكُمْ  
وَاصْبِرُوا إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

“Dan taatilah Allah dan Rasul-Nya dan janganlah kamu berselisih, yang menyebabkan kamu menjadi gentar dan kekuatanmu hilang dan bersabarlah. Sungguh, Allah beserta orang-orang sabar”

(Q.S Al-Anfal: 46)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Seorang anak yang dilahirkan kedunia bagaikan kertas putih tanpa noda yang siap untuk diisi dengan tulisan, gambar atau bahkan ukiran, dengan hadirnya skripsi ini semoga bisa menjadi bukti bahwa kertas yang kosong sekarang sudah dapat menghasilkan karya sederhana, yang dihasilkan melalui segala perjuangan dan Do'a kepada Tuhan YME. Tidak lupa kepada beberapa pihak terkait yang sudah mensukseskan skripsi saya;

1. Kedua orang tuaku bapak Mohamad Wildan Rosidi dan Ibu Sri Wahyuni yang senantiasa mendukung disetiap langkah . Terimakasih telah mendidik saya sehingga menjadi pribadi yang lebih baik, memberikan segala kasih sayang dan mendoakan disetiap sujud, semoga Allah swt. membalas segala pengorbanan kalian.
2. Dosen Pembimbing Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM., dan Bapak M. Soleh Mauludin, S.E., M.E.I yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan masukan yang sangat berarti dan mendukung demi terselesainya skripsi ini.
3. Untuk Suamiku Mochammad Faqih Sholahuddin terimakasih sudah menemani sampai dititik ini, menemani memulai semuanya dari awal mengusahakan agar bisa lekas lulus, memberikan masukan tentang penulisan dan teori – teori lain dan akhirnya dinyatakan lulus, terimakasih telah menjadi support system terbaik, terimakasih telah hadir diwaktu yang tepat.
4. Untuk Teman-teman yang sudah mendukung untuk segera menyelesaikan skripsi, dewi, kartika, dyna, herlina, yosi anggia, siti Fatima, tiara regina, mbak binti terimakasih telah sabar mendengarkan keluh kesahku, terimakasih banyak

\

## ABSTRAK

FRYSDA INTAN PUTRI ROSYADI, Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM. dan M. Soleh Mauludin, MM : **Pengaruh Kualitas Produk Scarlett Whitening Body Lotion Terhadap Kepuasan Konsumen** (Studi kasus pada Mahasiswi prodi Ekonomi Syariah Angkatan Tahun 2016). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Ekonomi Syariah, IAIN Kediri Tahun 2020.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

Kualitas produk adalah nilai yang melekat pada produk atau jasa berdasarkan bahan dasar yang membentuknya. Kualitas produk adalah salahsatu tolak ukur bagi konsumen untuk menggunakan kembali produk atau jasa yang pernah digunakan sebelumnya. Saat konsumen kembali menggunakan produk atau jasa yang pernah digunakan sebelumnya berarti konsumen merasa puas dengan kualitas dari produk atau jasa tersebut. berdasarkan pemaparan tersebut maka Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas Produk, kepuasan konsumen serta pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen scarlet whitening body lotion pada mahasiswi IAIN Kediri angkatan tahun 2016.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswi IAIN Kediri Prodi Ekonomi Syariah Angkatan tahun 2016 yang menggunakan Scarlet Whitening Body lotion. Sampel penelitian berjumlah 97 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan angket dan analisis data menggunakan metode regresi linier sederhana dan analisis korelasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini variabel kualitas Produk (X) termasuk dalam kategori cukup dan variabel kepuasan konsumen (Y) juga dalam kategori cukup. Dari hasil perhitungan korelasi menunjukkan bahwa nilai *pearson correlation* sebesar 0,523 yang berarti berkorelasi sedang. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana diperoleh persamaan  $Y=37,516+0,486X$ . Adapun hasil perhitungan uji t menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara signifikan antara kualitas produk teradap kepuasan konsumen. Dengan nilai pengaruh sebesar 27,3%, sedangkan sisanya sebesar 72,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian ini seperti harga, kualitas pelayanan, emosi dan biaya.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Scarlett Whitening Body Lotion Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada Mahasiswi IAIN Kediri prodi Ekonomi Syariah Angkatan Tahun 2016)”

Sholawat serta salam semoga tetap dilimpahkan kepada junjungan umat Islam Nabi Muhammad SAW serta seluruh keluarga, sahabat serta pengikutnya sampai akhir zaman.

Penulis menyampaikan terima kasih sedalm-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan teruntuk kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Nur Chamid, MM, selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM, dan Bapak M. Soleh Mauludin, S.E., M.E.I, selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi yang berarti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staf IAIN Kediri khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bimbingan dan pelayanan ilmiahnya.

5. Bapak, Ibu serta Adik yang selalu mendorong dan memberikan dukungan do'a untuk kelancaran skripsi ini.
6. Sahabat-sahabatku dan teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang membantu dan mendo'akan akan penyelesaian penyusunan skripsi ini.

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, 28 Juni 2021  
Penulis

Fryda Intan Putri Rosyadi  
9313.002.16

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
NOTA DINAS. ....	ii
NOTA PEMBIMBING. ....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO. ....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN. ....	vi
ABSTRAK. ....	vii
KATA PENGANTAR. ....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian. ....	8
D. Manfaat Penelitian. ....	8
E. Telaah Pustaka .....	9
F. Hipotesis Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas	
1. Pegertian Kualitas. ....	13
2. Kualitas Produk.....	13
3. Indikator Kualitas Produk. ....	14
B. Kepuasan Konsumen	
1. Pengertian Kepuasan.....	15
2. Indikator Kepuasan Konsumen .....	16

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	17
4. Konsep Kepuasan Konsumen Dalam Prespektif Islam.....	18
5. Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen.....	20

### BAB III Metode Penelitian

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	21
B. Lokasi Penelitian.....	21
C. Populasi dan Sampel.....	21
D. Variabel Penelitian .....	23
E. Definisi Operasional .....	24
F. Pengumpulan Data.....	26
G. Instrumen Penelitian .....	27
H. Analisis Data.....	27

### BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Scarlett Whitening Body Lotion.....	34
B. Profil Responden.....	35
C. Deskripsi Data Penelitian.....	35
1. Uji Validitas.....	35
2. Uji Reliabilitas.....	39
3. Analisis Deskriptif .....	42
4. Asumsi Klasik.....	46

### BAB V PEMBAHASAN

A. Kualitas Produk Scarlett Whitening body Lotion.....	56
B. kepuasan konsumen <i>scarlett whitening body lotion</i> mahasiswi IAIN Kediri Prodi Ekonomi Syariah angkatan Tahun 2016.....	59
C. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Scarlett Whitening body Lotion Mahasiswi IAINKediri Prodi Ekonomi Syariah angkatan Tahun 2016.....	63

**BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan. ....	62
B. Saran.....	63

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Data Mahasiswa Aktif Perguruan Tinggi di Kediri
- Tabel 1.2 Data Mahasiswa Aktif Jurusan Ekonomi Syariah IAIN KEDIRI 2016
- Tabel 1.3 Data Macam-macam *body lotion* yang digunakan mahasiswi IAIN Kediri  
Jurusan Ekonomi Syariah 2016
- Tabel 1.4 Data jumlah pembelian produk *body lotion scarlett whitening*
- Tabel 1.5 Indikator faktor kepuasan konsumen
- Tabel 3.1 Parameter Kualitas Produk
- Tabel 3.2 Indikator Kepuasan Konsumen
- Table 3.3 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi
- Tabel 4.1 Pengukuran Skala Likert
- Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas produk (X)
- Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen (Y)
- Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas produk (X) Sebelum Uji Coba
- Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas produk (X) Setelah Uji Coba
- Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Konsumen (Y) Sebelum Uji Coba
- Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Konsumen (Y) Setelah Uji Coba
- Tabel 4.8 Deskriptif Data Variabel kualitas produk (X) dan Kepuasan Konsumen (Y)
- Tabel 4.9 Analisis Statistik
- Tabel 4.10 Kategori kualitas produk (X)
- Tabel 4.11 Kategori Untuk Variabel Kepuasan Konsumen (Y)
- Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas *Kolmogrov-Smirnov*
- Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi
- Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi

Tabel 4.15 Pedomana Untuk Mmemberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Tabel 4.16 Hasil Regresi Linier Sederhana

Tabel 4.17 Uji Signifikan Parameter Individual t (Uji Statistik t)

Tabel 4.18 Hasil uji determinasi parsial

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian Untuk IAIN Kediri

Lampiran 3 : Daftar Konsultasi Skripsi

Lampiran 4 : Lembar Observasi

Lampiran 5 : Lembar Kuisisioner

Lampiran 6 : Hasil Pengolahan Data Kuisisioner

Lampiran 7 : Hasil Uji SPSS 21