

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN

KONSUMEN SEPATU KULIT

(Studi Kasus di Toko Sepatu Denyu Desa Balowerti, Kecamatan Kota, Kota

Kediri)

SKRIPSI

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



Oleh:

FASMA ELFIDA PURNOMO

9313.069.16

PRODI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Sepatu Kulit
(Studi Kasus di Toko Sepatu Denyu Desa Balowerti, Kecamatan Kota, Kota
Kediri)**

Ditulis Oleh :

FASMA ELFIDA PURNOMO

9313.069.16

Telah disetujui untuk diujikan

Kediri, 12 Maret 2021

Pembimbing I



Dr. Hj. Zuraidah, M.Si.
NIP. 19720412 200604 2 001

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Sepatu Kulit
(Studi Kasus di Toko Sepatu Denyu Desa Balowerti, Kecamatan Kota, Kota
Kediri)**

Ditulis Oleh :

FASMA ELFIDA PURNOMO

9313.069.16

Telah disetujui untuk diujikan

Kediri, 12 Maret 2021

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, SE, MM.
0714127001

NOTA DINAS

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

Kediri, 25 Maret 2021

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

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : FASMA ELFIDA PURNOMO

NIM : 9313.069.16

Judul : Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Sepatu Kulit (Studi kasus di Toko Sepatu Denyu Desa Balowerti, Kecamatan Kota, Kota 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 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. Zuraidah, M.Si.
NIP. 19720412 200604 2 001

Dijan Novia Saka, SE, MM.
0714127001

NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 25 Maret 2021
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : FASMA ELFIDA PURNOMO

NIM : 9313.069.16

Judul : Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Sepatu Kulit (Studi kasus di Toko Sepatu Denyu Desa Balowerti, Kecamatan Kota, Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada 15 April 2021, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Zuraidah, M.Si.
NIP. 19720412 200604 2 001

Dijan Novia Saka, SE, MM.
0714127001

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN

KONSUMEN SEPATU KULIT

**(Studi Kasus di Toko Sepatu Denyu Desa Balowerti, Kecamatan Kota, Kota
Kediri)**

FASMA ELFIDA PURNOMO

9313.069.16

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

Kediri pada tanggal 15 April 2021

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Rofik Efendi, S.Kom, MM. (.....)
NIP. 19690617 199803 1 002
2. Penguji I
Dr. Hj. Zuraidah, M.Si. (.....)
NIP. 19720412 200604 2 001
3. Penguji II
Dijan Novia Saka, SE, MM. (.....)
0714127001

Kediri,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

MOTTO

يَعْمَلُونَ مَا كَانُوا بِأَحْسَنِ بِأَحْسَنِ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَطْيَبَ حَيَاةً فَلَنُحْيِيَنَّهُ مُؤْمِنٌ وَهُوَ أَنْتَىٰ أَوْ
مِنْ ذَكَرٍ صَالِحًا مَنْ عَمِلَ

Artinya: “Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam Keadaan beriman, Maka Sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan Sesungguhnya akan Kami beri Balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.”

(QS. An-Nahl: 97)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama, yang ingin saya haturkan adalah rasa syukur beriringan dengan ucapan *alhamdulillah* untuk Sang Maha Segalanya Allah SWT, karena tanpanya saya tidak akan bisa selancar ini dalam menikmati karunia hidup yang begitu luar biasa, juga kepada panutanku *Rasulullah* Muhammad SAW, yang sangat saya rindui dan senantiasa saya nantikan *syafa'at*-nya.

Kedua, kupersembahkan skripsi ini untuk kedua Orang tua saya, Ayah Puji Purnomo dan Mama Ida theresia, berkat beliau yang selalu mendukung dan mendoakan kelancaran pengerjaan skripsi ini.

Ketiga, terima kasih kepada dosen pembimbing Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M.Si. dan Ibu Dijan Novia Saka, SE, MM., yang selalu dengan sabar membimbing dalam proses pengerjaan.

Keempat, terima kasih untuk teman teman Riska Ayu, Miftachudin ghifari, Yolanda Anggun, Ahmad Muzamil dan Teman-teman yang tidak bisa saya sebut satu persatu.

Terakhir, teruntuk kalian yang membaca ini semoga dimudahkan dalam hal mencari ridha Allah, ilmu, rizqi, jodoh. **Serta selalu menjadi hamba yang lebih baik.**

ABSTRAK

FASMA ELFIDA PURNOMO, Dosen Pembimbing: Dr. Hj. Zuraidah, M.Si. Dan Dijan Novia Saka, SE, MM : Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Sepatu Kulit (Studi kasus di Toko Sepatu Denyu Desa Balowerti, Kecamatan Kota, Kota Kediri), Ekonomi Syari'ah, Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2021.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen.

Dunia *fashion* saat ini mempunyai peranan penting dalam penyedia produk dan jasa kepada konsumen, salah satu bagian dunia *fashion* adalah sepatu. Sepatu merupakan sebuah produk yang mempunyai tempat tersendiri dalam hati konsumen. Karena sepatu juga digunakan oleh semua kalangan mulai dari pelajar, pekerja, hingga sebagai sarana untuk berolahraga. Hal inilah yang membuat munculnya industri handmade yang menawarkan berbagai jenis sepatu. Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen ialah kualitas produk. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui, pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen toko sepatu kulit pada Toko Sepatu Denyu Desa Balowerti, Kecamatan Kota, Kota Kediri.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian kausal, yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability* sampling dari sampel jenuh. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pemesanan di Toko Sepatu Denyu *Shoes* yang melakukan pembelian ulang, dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Kualitas produk pada toko sepatu Denyu *shoes* termasuk dalam kriteria baik, yaitu diperoleh dengan hasil 79,4%, Kepuasan konsumen pada toko sepatu Denyu *shoes* termasuk dalam kriteria baik, yaitu diperoleh dengan hasil 66%. hubungan kuat tersebut diperoleh dari nilai *person correlation* sebesar 0,718 berada antara skor 0,61 sampai 0, 80. bahwa nilai F_{hitung} sebesar 42,987. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} = 42,987 > F_{tabel} = 3,94$. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil analisis diperoleh hasil koefisien determinasi R^2 dibuktikan dengan nilai 0,558, koefisien determinasi atau *R Square* sebesar 0,312 artinya besarnya pengaruh variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 31,2% sedangkan sisanya 68,8% dipengaruhi variabel lain. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu H_a diterima, artinya terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Toko Sepatu Denyu Desa Balowerti, Kecamatan Kota, Kota Kediri.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Sepatu Kulit (Studi kasus di Toko Sepatu Denyu Desa Balowerti, Kecamatan Kota, Kota Kediri)”.

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. Zuraidah, M.Si. dan Ibu Dijan Novia Saka, SE, MM, 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. Ibu Dasih, selaku owner toko sepatu denyu *shoes* yang telah memberikan izin peneliti untuk mengadakan penelitian di toko tersebut.
6. Ayah, Mamah serta adikku yang selalu mendorong dan memberikan barokah do'a untuk kelancaran skripsi ini.
7. 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, 25 Maret 2021
Penulis

Fasma Elfida P
9313.069.16

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Telaah Pustaka.....	10
F. Hipotesis Penelitian.....	13
G. Penegasan Istilah	13
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Perilaku Konsumen	14
B. Kualitas Produk	16
C. Kepuasan Konsumen.....	23
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	28

B. Definisi Operasional Variabel.....	28
C. Lokasi Penelitian.....	31
D. Populasi dan Sampel.....	31
E. Sumber Data.....	32
F. Metode Pengumpulan Data.....	33
G. Analisis Data.....	34
BAB IV : HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
B. Deskripsi Responden.....	48
C. Deskripsi Data.....	56
D. Analisis Data.....	58
E. Pengujian Hipotesis.....	62
BAB V : PEMBAHASAN	
A. Kualitas Produk di Toko Sepatu Denyu Desa Balowerti, Kecamatan Kota, Kota Kediri.....	73
B. Kepuasan Konsumen Toko Sepatu Denyu Desa Balowerti, Kecamatan Kota, Kota Kediri.....	78
C. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Toko Sepatu Denyu Desa Balowerti, Kecamatan Kota, Kota Kediri.....	81

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Perbandingan Toko Sepatu Denyu *Shoes*, *Cahaya Collection*,
Shabrina Sepatu Kulit
- Tabel 1.2 Data pemesan Toko Sepatu Denyu *Shoes* 3 tahun terakhir
- Tabel 1.3 Faktor yang memengaruhi konsumen untuk memenuhi
kepuasan konsumen
- Tabel 3.1 Indikator Variabel Kualitas Produk (X)
- Tabel 3.2 Indikator Independent Kepuasan Konsumen
- Tabel 4.1 Struktur Organisasi Toko Sepatu Denyu *Shoes*
- Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan
- Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal
- Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian
- Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X)
- Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X)
- Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)
- Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)
- Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X) Sebelum
Uji Coba
- Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X) Setelah Uji
Coba
- Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)
Sebelum Uji Coba

- Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) Setelah Uji Coba
- Tabel 4.14 Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen
- Tabel 4.15 Hasil Deskripsi Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen
- Tabel 4.16 Output Kategorisasi Variabel Kualitas Produk (X)
- Tabel 4.17 Output Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)
- Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas
- Tabel 4.19 Hasil Uji Autokorelasi
- Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana
- Tabel 4.21 Hasil Uji Korelasi Sederhana
- Tabel 4.22 Hasil Uji Signifikansi F
- Tabel 4.23 Hasil Uji t
- Tabel 4.24 Koefisien Determinasi
- Tabel 5.1 Deskripsi Distribusi Frekuensi Kualitas Produk (X)
- Tabel 5.2 Kategorisasi Indikator Kinerja (X)
- Tabel 5.3 Kategorisasi Indikator Kesesuaian (X)
- Tabel 5.4 Kategorisasi Indikator Daya Tahan (X)
- Tabel 5.5 Kategorisasi Indikator Keistimewaan (X)
- Tabel 5.6 Kategorisasi Indikator Realibilitas (X)
- Tabel 5.7 Kategorisasi Indikator Kesesuaian Harapan (Y)
- Tabel 5.8 Kategorisasi Indikator Minat membeli Kembali (Y)
- Tabel 5.9 Kategorisasi Indikator Kesiediaan Merekomendasikan (Y)

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian Pengaruh kualitas Produk Terhadap Kepuasan konsumen toko sepatu kulit denyu *shoes*
- Lampiran 2 : Hasil Tabulasi Data Skor Responden
- Lampiran 3 : Rekapitulasi Skor Angket Variabel Kualitas Produk dan Variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 4 : Data Penelitian dan Analisis Data
- Lampiran 5 : Surat Izin Riset/ Penelitian dari IAIN Kediri
- Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup