

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MINYAK GORENG BIMOLI
(Studi pada Mikro Aria Swalayan Kertosono Kabupaten Nganjuk)**

SKRIPSI

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



Oleh:

NAILA RAHMATIN

9.313.152.14

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
MINYAK GORENG BIMOLI
(Studi pada Mikro Aria Swalayan Kertosono Kabupaten Nganjuk)

NAILA RAHMATIN
9.313.152.14

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

Dr. Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19761031 200901 1 003

NOTA DINAS

Kediri, 21 April 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 : NAILA RAHMATIN

NIM : 9.313.152.14

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MINYAK GORENG BIMOLI (Studi pada Mikro Aria Swalayan Kertosono Kabupaten Nganjuk)

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,

Pembimbing II,

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

Dr. Ali Samsuri, M.EI
NIP.19761031200901 1 003

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 21 April 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 : NAILA RAHMATIN

NIM : 9.313.152.14

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MINYAK GORENG BIMOLI (Studi
pada Mikro Aria Swalayan Kertosono Kabupaten Nganjuk)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada 13 April 2021. Kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya. Demikian agar maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,

Pembimbing II,

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

Dr. Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19761031 200901 1 003

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MINYAK GORENG BIMOLI

(Studi pada Mikro Aria Swalayan Kertosono Kabupaten Nganjuk)

NAILA RAHMATIN

NIM. 9.313.152.14

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 13 April 2021.

Tim Penguji

1. Penguji Utama

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

(.....)

2. Penguji 1

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

(.....)

3. Penguji II

Dr. Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19761031200901 1 003

(.....)

Kediri, 21 April 2021
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

HALAMAN MOTTO

كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ (متفق عليه)

Artinya: “Kamu sekalian adalah pemimpin dan akan dimintai pertanggung jawabannya mengenai orang yang dipimpinnya. (H.R. Bukhari Muslim)

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 tercinta Bapak Fathurrahman dan Ibuk Asfiah, 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. Kedua kakakku Ahmad Musyafa dan Ahmad Ibnu Shina beserta keponakanku Fasa Alfi tersayang yang tak hentinya memberikan semangat.
3. Sahabat-sahabat saya dan teman-teman seperjuanganku yang tidak dapat kusebutkan satu persatu.
4. Civitas Akademika dan Almamaterku IAIN Kediri.
5. Dosen Pembimbing skripsi dan dosen mata kuliah yang pernah saya tempuh selama belajar di kampus.

ABSTRAK

NAILA RAHMATIN, 2021. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Minyak Goreng Bimoli (Studi pada Mikro Aria Swalayan Kertosono Kabupaten Nganjuk), Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM dan Ali Samsuri, M.El, Ekonomi Syariah, FEBI, IAIN Kediri.

Kata Kunci : Kualitas Produk, 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 produk merupakan sesuatu hal yang sangat diperhatikan oleh konsumen, konsumen selalu menginginkan produk yang terbaik. Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsi-fungsinya yang meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan, operasi dan perbaikan serta atribut lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk, kepuasan konsumen serta pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen minyak goreng bimoli.

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 konsumen yang telah menjadi member di Mikro Aria Swalayan Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk sejumlah 1587 orang. Peneliti mengambil sampel konsumen yang menjadi member di di Mikro Aria Swalayan Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk sejumlah 95 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan angket, analisis data menggunakan metode regresi linier sederhana dan analisis korelasi.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk (X) termasuk dalam kategori cukup dan variabel Kepuasan Konsumen (Y) termasuk dalam kategori cukup. Dari penelitian dilihat H_0 ditolak atau terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen pada konsumen minyak goreng BIMOLI. Hasil uji regresi memperoleh nilai $F_{hitung} = 50,767$ ($50,767 > 3,95$) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$). Angka R didapat 0,594 dan koefisien determinasi sebesar 0,353. Nilai koefisien determinasi tersebut merujuk pada asumsi bahwa Kualitas Produk (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) menyumbang pengaruh sebesar 35,3%, sedangkan 64,5% dipengaruhi oleh variable lainnya.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

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. Ali Samsuri, M.EI 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, 21 April2021

PENULIS

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	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
BAB I :	PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Hipotesis Penelitian	10
F. Telaah Pustaka	11
BAB II:	KAJIAN TEORITIK
A. Kualitas Produk	15

	B. Kepuasan Konsumen	20
BAB III:	METODE PENELITIAN	
	A. Rancangan Penelitian.....	28
	B. Definisi Operasional	28
	C. Lokasi Penelitian.....	30
	D. Populasi dan Sampel	30
	E. Data Dan Sumber Data	32
	F. Pengumpulan Data	33
	G. Instrumen Penelitian	33
	H. Analisis Data.....	33
BAB IV:	PAPARAN DAN TEMUAN PENELITIAN	
	A. Gambaran Umum Mikro Aria Swalayan Kecamatan Kertosono, Kabupaten Nganjuk.....	41
	B. Hasil Deskripsi Data	46
	C. Uji Hipotesis	55
BAB V:	PEMBAHASAN	
	A. Tingkat Kualitas Produk Minyak Goreng Bimoli.....	60
	B. Tingkat Kepuasan Konsumen.....	62
	C. Pengaruh Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen Minyak Goreng BIMOLI.....	64
BAB VI:	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	68
	B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Daftar minimarket di Kecamatan Kertosono
- Tabel 1.2 Data Penjualan Mikro Aria Swalayan
- Tabel 1.3 Jumlah Member Mikro Aria Swalayan Kertosono
- Tabel 1.4 Volume Penjualan Minyak Goreng Pada Bulan Juni-September 2021
- Tabel 1.5 Faktor Kepuasan Konsumen Minyak Goreng Bimoli
- Tabel 3.1 Indikator Kualitas Produk
- Tabel 3.2 Indikator Kepuasan Konsumen
- Tabel 3.3 Intepretasi Koefisien Korelasi
- Tabel 4.1 Logo Mikro Aria Swalayan
- Tabel 4.2 Struktur Organisasi Mikro Aria Swalayan
- Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Produk (X)
- Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Angket Kualitas Produk (X)
- Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)
- Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)
- Tabel 4.8 Deskriptif Statistik Data Kualitas Produk
- Tabel 4.9 Kategorisasi untuk Variabel Kualitas Produk
- Tabel 4.10 Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Konsumen
- Tabel 4.11 Kategorisasi Tingkat Kepuasan Konsumen
- Tabel 4.12 Uji Normalitas *One Sample Kolmogrov-Smirnov*
- Tabel 4.13 Uji Linearitas
- Tabel 4.14 Diagram *Scatterplot* Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen
- Tabel 4.15 Uji Korelasi
- Tabel 4.16 Hasil Regresi Sederhana Korelasi
- Tabel 4.17 Koefisien Regresi Sederhana
- Tabel 4.18 Hasil Uji-t

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Dokumentasi

Lampiran 4 Daftar Konsultasi

Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup