

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL GO-PAY PADA
MAHASISWA PRODI EKONOMI SYARIAH ANGKATAN 2019
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

SKRIPSI

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



Oleh:

GUTOMO WAHYU EKO NURDIANTO

9313 276 15

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASANPELANGGAN
PENGGUNA DOMPET DIGITAL GO-PAY PADA MAHASISWA PRODI
EKONOMI SYARIAH ANGKATAN 2019 INSTITUT AGAMA ISLAM
NEGERI (IAIN) KEDIRI

GUTOMO WAHYU EKO NURDIANTO

9313 276 15

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Achmad Munif, SE. MM
NIP. 19691025 200312 2 001

NOTA DINAS

Kediri, 20 Juli 2022

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 : GUTOMO WAHYU EKO NURDIANTO

NIM : 9313 276 15

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL GO-PAY PADA MAHASISWA PRODI EKONOMI SYARIAH ANGKATAN 2019 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) 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,



Achmad Munif, SE. MM
NIP. 19691025 200312 2 001

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 20 Juli 2022

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 : GUTOMO WAHYU EKO NURDIANTO

NIM : 9313 276 15

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL
GO-PAY PADA MAHASISWA PRODI EKONOMI SYARIAH
ANGKATAN 2019 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada 12 Juli 2022. 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,



Achmad Munif, SE. MM
NIP. 19691025 200312 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASANPELANGGAN
PENGGUNA DOMPET DIGITAL GO-PAY PADA MAHASISWA PRODI
EKONOMI SYARIAH ANGKATAN 2019 INSTITUT AGAMA ISLAM
NEGERI (IAIN) KEDIRI

GUTOMO WAHYU EKO NURDIANTO
9313 276 15

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 12 Juli 2022

1. Penguji Utama


Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 200901 2 006



(.....)

2. Penguji I


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



(.....)

3. Penguji II

Achmad Munif, SE. MM
NIP. 19691025 200312 2 001



(.....)

Kediri, 20 Juli 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I.
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 tercinta, yang memberikan dukungan, semangat, motivasi, dan do'anya kepada saya. Tidak mungkin saya dapat menyelesaikan tanpa dukungan dan segala yang mereka berikan 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.

ABSTRAK

GUTOMO WAHYU EKO NURDIANTO, 2022. PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL GO-PAY PADA MAHASISWA PRODI EKONOMI SYARIAH ANGKATAN 2019 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI, Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM dan Achmad Munif, SE. MM, Ekonomi Syariah, FEBI, IAIN Kediri.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan 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. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kulaitas produk, kepuasan konsumen serta mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dompet digital Go-Pay pada mahasiswa prodi Ekonomi Syariah angkatan 2019 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dan termasuk penelitian yang meneliti pengaruh variabel bebas dan variabel terikat. Populasi yang digunakan adalah mahasiswa semester enam prodi ekonomi syariah angkatan 2019 IAIN Kediri yaitu sebanyak 217 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin, jadi penelitian ini menggunakan 140 mahasiswa. Pengumpulan data dilakukan dengan angket, analisis data menggunakan metode regresi linier sederhana dan analisis korelasi.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kepuasan pelanggan pada konsumen dompet digital Go-Pay pada mahasiswa prodi Ekonomi Syariah angkatan 2019 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri termasuk dalam kategori cukup. Hasil perhitungan Uji t dalam penelitian ini diketahui bahwa nilai thitung adalah sebesar 17,414. nilai t tersebut akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} ($n= 139$, $df=1$) yaitu 1.65. Dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} sehingga H_0 ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H_a diterima yaitu terdapat hubungan positif antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan pada Konsumen dompet digital Go-Pay pada mahasiswa prodi Ekonomi Syariah angkatan 2019 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri. Nilai KD yang diperoleh adalah ,761 sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sebesar 76,1%. Sedangkan 23,9% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor lain, diantaranya: Emosi, Harga, dan Kualitas Layanan.

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. Wajidul Anam, M. Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlikhin, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Nuril Hidayati, S.Fil, M.Hum selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM dan Achmad Munif, SE. MM yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan.
5. Beserta staf, atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dorongan sehingga kami bisa menyelesaikan studi.
6. Kedua orang tuaku dan keluargaku yang selalu memberikan semangat dan doa serta penuh pengertian selama kami menyelesaikan studi.

7. Teman-teman mahasiswa di IAIN Kediri dan berbagai pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu, yang telah memberikan 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, 1 Juni 2022

GUTOMO WAHYU EKO NURDIANTO

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.....	xi
LAMPIRAN.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	11
E. Telaah Pustaka	11
F. Hipotesis Penelitian	14
BAB II: KAJIAN TEORITIK	
A. Kualitas Produk	16
B. Kepuasan Konsumen	21

BAB III:	METODE PENELITIAN	
	A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
	B. Variabel Penelitian.....	30
	C. Populasi dan Sampel	31
	D. Metode Pengumpulan Data.....	34
	E. Instrumen Penelitian	34
	F. Analisis Data.....	35
BAB IV:	PAPARAN DAN TEMUAN PENELITIAN	
	A. Deskripsi Data.....	43
	B. Uji Hipotesis	49
BAB V:	PEMBAHASAN	
	A. Kualitas Produk Dompot Digital Go-Pay pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah Angkatan 2019 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri	56
	B. Kepuasan Pelanggan Dompot Digital Go-Pay Pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah angkatan 2019 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.....	59
	C. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Dompot Digital Go-Pay pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah Angkatan 2019 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri	60
BAB VI:	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	65

B. Saran66

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Daftar Konsultasi

Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup