

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SABUN MANDI

DETTOL

(Studi Kasus pada Santri Pondok Pesantren Pinang Bambu

di Dusun Putat, Desa Manyaran Kecamatan Banyakan Kabupaten Kediri)

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)



Oleh :

AYU GITASARI

NIM : 9. 313. 036. 16

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sabun Mandi

Dettol

(Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Pinang Bambu di Dusun Putat,

Desa Manyaran Kecamatan Banyakan Kabupaten Kediri)

Ditulis Oleh:

AYU GITASARI

NIM 931303616

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Choiril Anam, M. EI
NIDN. 2029038403

NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 17 Maret 2022
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' alaikumWr, Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawahini :

Nama : Ayu Gitasari
Nim : 931303616
Judul : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sabun Mandi Dettol (Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Pinang Bambu di Dusun Putat, Desa Manyaran Kecamatan Banyakan Kabupaten Kediri)

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

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu' alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Choiril Anan, M. EI
NIDN. 2029038403

NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 17 Maret 2022
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' alaikumWr, Wb.

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

Nama : Ayu Gitasari

Nim : 931303616

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sabun Mandi Dettol (Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Pinang Bambu di Dusun Putat, Desa Manyaran Kecamatan Banyakan Kabupaten Kediri)

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

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu' alaikumWr. Wb.

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Choiril Anam, M. EI
NIDN. 2029038403

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SABUN MANDI DETTOL

(Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Pinang Bambu di Dusun Putat,
Desa Manyaran Kecamatan Banyakan Kabupaten Kediri)

AYU GITASARI

931303616

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 18 April 2022

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dijan Novia Saka, SE, MM

NIDN. 0714127001



(.....)

2. Penguji I

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM.

NIP. 19740528 200312 2 001



(.....)

3. Penguji II

Choiril Anam, MEI.

NIDN. 2029038403



(.....)

Kediri, 18 April 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI

NIP. 19750101 199803 1 00 2

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ التَّوَّابِينَ وَيُحِبُّ الْمُتَطَهِّرِينَ

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertaubat dan menyukai orang-orang yang mensucikan diri.”

(Qs. Al-Baqarah : 222)

إِعْلَمُ أَنَّ نَظْفًا فَهُوَ الْبَدَنُ وَالْمَكَانُ مَطْلُوبَةٌ شَرْعًا فَيَنْبَغِي لِلْإِنْسَانِ تَنْظِيفُ بَدَنِهِ , النَّظَافَةُ
مِنْ حِفْظِ الصِّحَّةِ وَذَهَابِ الْهُمُومِ وَإِقْبَالِ السُّرُورِ

Artinya : “sesungguhnya kebersihan badan, pakaian dan tempat merupakan tuntunan syari’at. Maka dari itu setiap orang seharusnya selalu membersihkan badannya, karena kebersihan diperintahkan untuk menjaga kesehatan.”

(Diriwayatkan dari Hafidz Hasan al Mas’udi dalam Kitab Taisir Al Khallaq :

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan pengertian serta pemahaman dalam menyusun skripsi ini .Shallawat serta salam tetap tercurahkan pada baginda Nabi Muhammad SAW.
2. Dengan rasa bahagia saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, Almarhum bapak Gitono dan almarhumah Ibu Siti Khusnul Khotimah yang tidak pernah lelah mendidik dan mendo' akan yang terbaik demi putrinya.
3. Selanjutnya untuk orang tua asuh saya, Bapak Sunarko dan Ibu Siti Rofi' ah yang telah senantiasa mendukung demi terselesainya tugas akhir ini.
4. Teruntuk Dosen pembimbing Ibu Dr. Hj. Naning atmawatie, SE., MM. dan Bapak Choiril Anam, MEI yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan masukan serta mendukung selesainya skripsi saya.
5. Teruntuk Ustadz Abah Malik dari pondok pesantren diniyah hidayatul musthofa terima kasih telah mendukung, mendorong serta mendo' akan.
6. Untuk sahabat tercinta, khususnya eki, alvi, yayuk, herlina, yuniama, wina, widya, mbak eva, mas irfan, mbak rahayu, mbak dias, teman-teman diniyah hidayatul musthofa, yang telah mendukung, membantu dan menjadi motivator saya.

ABSTRAK

AYU GITASARI, Dosen Pembimbing Dr, Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM dan Choiril Anam, M. EI. :**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sabun Mandi Dettol** (Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Pinang Bambu di Dusun Putat, Desa Manyaran Kecamatan Banyakan Kabupaten Kediri).
Kata Kunci :Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

Kualitas produk merupakan salah satu tolak ukur bagi konsumen untuk menggunakan kembali produk atau jasa yang pernah digunakan sebelumnya. Ketika konsumen menggunakannya kembali produk atau jasa yang digunakan sebelumnya, berarti konsumen merasa puas. Berdasarkan pemaparan tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk, kepuasan konsumen serta pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sabun mandi dettol pada santri pondok pesantren pinang bambu di dusun putat desa manyaran kecamatan banyakan kabupaten kediri.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian inii adalah santri pondok pesantren pinang bambu di Dusun Putat, Desa Manyaran kecamatan Banyakan Kabupaten Kediri yang menggunakan sabun mandi dettol. Sampel penelitian berjumlah 111 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan angket dan analisis data menggunakan metode regresi linier sederhana dan analisis korelasi.

Berdasarkan hasil penelitian variabel kualitas produk (X) termasuk dalam kategori cukup dan variable kepuasan konsumen (Y) juga dalam kategori rendah. Dari hasil perhitungan korelasi menunjukkan bahwa nilai person correlation sebesar 0,562 yang berarti korelasi sedang. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana diperoleh persamaan $Y=24,646+0,547X$. Adapun hasil perhitungan uji t menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Dengan nilai pengaruh sebesar 31,6%, sedangkan sisanya 68,4% dipengaruhi oleh variable-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian ini seperti harga, kualitas pelayanan, emosi dan biaya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sabun Mandi Dettol (Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Pinang Bambu di Dusun Putat, Desa Manyaran Kecamatan Banyakan Kabupaten Kediri).

Shollawat sertas alam semoga tetap dilimpahkan ke pada junjungan umat Islam Nabi Muhammad SAW serta seluruh keluarga, sahabat serta pengikutnya sampai akhir zaman.

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

1. Bapak Drs. Wahidul Anam, M.Ag 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 Choiril Anam, M. EI, 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 staff IAIN Kediri khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bimbingan dan pelayanan ilmiyahnya.

5. Pengasuh serta pengurus pondok pesantren pinang bambu yang telah memberikan izin peneliti untuk meneliti di pesantren tersebut.
6. Kedua orang tua asuh yang senantiasa mendorong dan memberikan dukungan 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 persatu 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.

Kediri, 17 Maret 2022

Penulis

Ayu Gitasari

931303616

DAFTAR ISI

	Halaman
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
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Hipotesis Penelitian	10
F. Telaah Pustaka	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas	
1. Pengertian Kualitas	14
2. Pengertian Kualitas Produk	15

3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi	15
4. Indikator Kualitas Produk	16
5. Kualitas Produk Dalam Perspektif Islam	17
B. Kepuasan	
1. Pengertian Kepuasan	19
2. Pengertian Kepuasan Konsumen	19
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	20
4. Indikator Kepuasan Konsumen	21
5. Pengukur Kepuasan Konsumen	22
6. Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam	23
7. Hubungan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	25
B. Populasi dan Sampel	25
C. Definisi Operasional Variabel	27
D. Instrumen Penelitian	30
E. Jenis Data	31
F. Teknik Pengumpulan Data	32
G. Analisis Data	33

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Latar Belakang Objek Penelitian	
1. Sejarah Pondok Pesantren Pinang Bambu	41
2. Visi Misi	42
B. Struktur Kepengurusan di Pondok Pesantren Pinang Bambu	42
C. Sarana dan Prasarana di Pondok Pesantren	43

D. Karakteristik Responden	44
E. Deskripsi Data penelitian	45
1. Uji validitas dan reliabilitas	45
2. Analisis Data.....	48
3. Analisis Deskriptif	51
4. Uji Asumsi Klasik	53
a. Uji Normalitas	53
b. Uji Heteroskedasitas	54
c. Uji Autokorelasi	55
d. Uji Korelasi	56
e. Uji Regresi Linier Sederhana	57
f. Uji T	58
g. Uji Determinasi	59

BAB V PEMBAHASAN

A. Kualitas Produk Sabun Mandi Dettol Menurut Konsumen Santri Pondok Pesantren Pinang Bambu	60
B. Kepuasan Konsumen Santri Pondok Pesantren Pinang Bambu Terhadap Sabun Mandi Dettol	62
C. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Santri Pondok Pesantren Pinang Bambu	64

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	66
B. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA	68
-----------------------------	----

LAMPIRAN	70
-----------------------	----

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Data Top Brand Index Sabun Mandi Antiseptik Pada Tahun 2018 Sampai tahun 2022 di Indonesia.....	3
Tabel 1.2Daftar Perbandingan Ponpes Hafidz di Desa Putat	4
Tabel 1.3Data santri aktif di pondok pesantren pinang bambu	6
Tabel 1.4 .Data jenis produk sabun mandi yang digunakan di pondok pesantren pinang bambu	6
Tabel 1.5 Data jumlah pembelian produk sabun mandi Dettol ..	8
Tabel 1.6 Indikator faktor kepuasan konsumen	8
Tabel 3.1 Indikator Kualitas Produk	28
Tabel 3.2 Indikator Kepuasan Konsumen	30
Tabel 3.3 Pemberian Skor.....	34
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	39
Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin Responden	44

Tabel 4.2	Data Usia Responden
44	
Tabel 4.3	Data Pekerjaan Responden
45	
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Produk
46	
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Konsumen
47	
Tabel 4.6	Hasil Sebelum di Uji Reliabilitas Angket Kualitas Produk
48	
Tabel 4.7	Hasil Sesudah Uji Reliabilitas Angket Kualitas Produk
48	
Tabel 4.8	Hasil Sebelum di Uji Reliabilitas Angket Kepuasan Konsumen
49	
Tabel 4.9	Hasil Sesudah Uji Reliabilitas Angket Kepuasan Konsumen
49	
Tabel 4.10	Deskripdi Data Hasil Penelitian
49	
Tabel 4.11	Analisis Statistik
51	
Tabel 4.12	Kategorisasi Kualitas Produk (X)
51	

Tabel 4.13.....	Kategorisasi Kepuasan Konsumen (Y)	52
Tabel 4.14	Uji Normalitas	53
Tabel 4.15	Uji Normalitas P-Plot	54
Tabel 4.16	Diagram Scatterplot	55
Tabel 4.17	Uji Autokorelasi	55
Tabel 4.18	Uji Korelasi	56
Tabel 4.19	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koesisien Korelasi	57
Tabel 4.20	Uji Regresi Sederhana	57
Tabel 4.21.....	Hasil Uji T	59
Tabel 4.22	Hasil Uji Determinasi	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Riwayat Hidup	70
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian	71
Lampiran 3 : Daftar Konsultasi Skripsi	72
Lampiran 4 : Lembar Observasi	73
Lampiran 5 : Lembar Kuesioner	74
Lampiran 6 : Hasil Pengolahan Data Kuesioner	78
Lampiran 7 : Tabulasi	81
Lampiran 8 : Hasil Uji SPSS 25	87