

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS DI BAKSO MAYANG DESA PUCANGSIMO
KABUPATEN JOMBANG)**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

ACHMAD SANUSI

9.313.166.17

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus di Bakso Mayang Desa Pucangsimo Kabupaten Jombang)

ACHMAD SANUSI
NIM. 9.313.166.17

Disetujui Oleh:

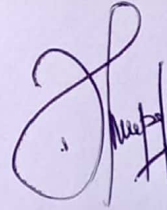
Pembimbing I



(Dr. Andriani, SE., MM)

NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



(Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI)

NIP.198408152018012001

NOTA DINAS

Kediri, 21 Juli 2022

Lampiran : 4 (empat berkas)
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Bapak Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

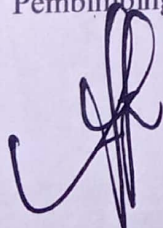
Nama : Achmad Sanusi
NIM : 931316617
Judul : Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Bakso Mayang Desa Pucangsimo Kabupaten Jombang)

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 dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah. Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

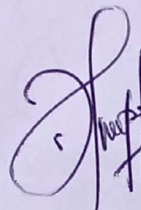
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



(Dr. Andriani, SE., MM)
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



(Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI)
NIP.198408152018012001

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 21 Juli 2022

Nomor

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 7- Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb
Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa :

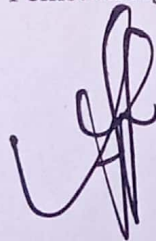
Nama : Achmad Sanusi
NIM : 931315617
Judul : Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan
Konsumen (Studi Kasus di Bakso Mayang Desa Pucangsimo
Kabupaten Jombang)

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah di berikan dalam sidang munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 13 Juli 2022 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapkan terimakasih.

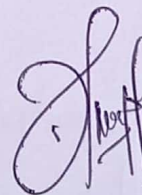
Wassalamualaiukum Wr. Wb

Pembimbing I



(Dr. Andriani, SE., MM)
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



(Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI)
NIP. 198408152018012001

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN

(Studi Kasus di Bakso Mayang Desa Pucangsimo Kabupaten Jombang)

ACHMAD SANUSI

NIM. 9.313.166.17

Telah diujikan didepan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 13 Juli 2022

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
(Achmad Munif, SE, MM)
NIP. 196910252003121001
2. Penguji I
(Dr. Andriani, SE., MM)
NIP. 19730113 200312 2 001
3. Penguji II
(Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI)
NIP. 198408152018012001

(.....)
(.....)
(.....)

Kediri, 22 Juli 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



(.....)

Am Annas Mushlih, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

“...Aset terbesar setiap perusahaan adalah konsumen, karena tanpa konsumen,
tidak ada perusahaan...”

-Michael LeBoeuf-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, ayah dan ibu yang selalu *men-support*, mencintai, menyayangi, medoakkan dan selalu bekerja keras untuk saya dengan sepenuh hatinya serta memberikan Ridho dalam setiap langkah saya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga senantiasa Allah berikan kesehatan, keberkahan dan kelancaran rezeki. Teruntuk adik-adik saya tersayang Atus, Muhyi, dan Salman terimakasih karena selalu memberi saya semangat dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga apa yang kalian cita-citakan dapat terwujud.

Teruntuk Dosen Pembimbing saya Ibu Dr. Andriani, SE, MM, dan Ibu Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI terimakasih telah membimbing saya, mengingatkan, menegur, memotivasi, dan menyemangati saya dalam mengerjakan skripsi. Semoga senantiasa Allah berikan kesehatan dan kemudahan dalam segala urusan.

Kepada Bapak Bachrul Ulum pemilik Usaha Kuliner Bakso Mayang Pucangsimo Kab. Jombang terimakasih telah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian di usaha kuliner Bakso Mayang Pucangsimo Kab. Jombang. Semoga senantiasa Allah berikan kelimpahan rezeki dan usaha kuliner Bakso Mayang dapat berkembang.

Kepada sahabat dan teman – teman saya yang telah menemani, *men-support*, memotivasi, memberi masukan, saran dan menjadi tempat keluh kesah dalam mengerjakan skripsi Milatul Fakhriana, Roby Widiyanto, Wildan Ashari Fahmi,

Misbahul Ihsan, Desynta Bella Geibby Amalia Fardol, Luluk Safitri, M. Dicky Jazuli, Hendik Setiawan, M. Andriyan Widodo dan seluruh teman-teman Ekonomi Syariah angkatan 2017.

Serta kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih untuk semua yang diberikan semoga dapat menjadi pelajaran bagi saya kelak nanti.

Terima kasih

ABSTRAK

ACHMAD SANUSI, Dosen Pembimbing Dr. Andriani, SE, MM, dan Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI: *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di Usaha Kuliner Bakso Mayang Pucangsimo Kab. Jombang)*. Program Sru di Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2022.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

Harga ialah jumlah uang yang harus dibebankan kepada *Costumer* atas pembelian suatu barang atau jasa agar memperoleh *profit*. Kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai atau melebihi dari apa yang diinginkan oleh pelanggan. Kepuasan konsumen adalah tingkat emosi seseorang setelah membandingkan anara kinerja yang telah ia dapatkan dengan keinginan yang telah ia pikirkan sebelumnya. Konsumen dapat dikatakan puas apabila konsumen tersebut melakukan pembelian ulang atau merekomendasikan suatu produk yang telah dibeli kepada orang lain. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Usaha Kuliner Bakso Mayang Pucangsimo Kab. Jombang.

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 349 konsumen dengan menggunakan metode *probability sampling* dan teknik *simple random sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Harga di usaha kuliner Bakso Mayang masuk dalam kategori murah dengan frekuensi relatif kumulatif sebesar 98,85%, 2) Kualitas produk di usaha kuliner Bakso Mayang masuk dalam kategori berkualitas dengan total F relative kumulatif sebesar 98,57%, 3) Kepuasan Konsumen di usaha kuliner Bakso Mayang masuk kedalam kategori puas dengan total jumlah F relative kumulatif sebesar 98,28%. Berdasarkan pada uji korelasi berganda diperoleh nilai sig. F Change sebesar 0,00 yang artinya secara simultan variabel harga dan kualitas produk berkorelasi terhadap variabel kepuasan konsumen, pada uji korelasi berganda juga menunjukkan nila R sebesar 0,577 yang masuk dalam interval 0,40-0,599 yang artinya variabel harga dan kualitas produk mempunyai tingkat hubungan sedang. Selanjutnya dilihat dari uji regresi linier berganda diperoleh persamaan $Y = 11,508 + 0,506X_1 + 0,545X_2$. Hasil dari koefisien determinasi atau R square adala 0,333 yang artinya variabel harga (X_1) dan kualitas produk (X_2) secara simultan berpengaruh sebesar 34,8% terhadap kepuasan konsumen (Y) dan sisanya 66,7% dipengaruhi oleh faktor yang lain yaitu, kualitas pelayanan, merek (Brand), dan biaya.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbilalamin Segala puji bagi Allah SWT. Teriring rasa syukur yang amat dalam atas limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, sampai dengan tersusunnya skripsi ini. Dan tidak lupa shalawat beriring salam kami haturkan kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW. Sekaligus nabi terakhir dari sekian banyak nabi, penyampai risalah Allah SWT.

Selama dalam proses pelaksanaan penelitian sampai pada terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, dorongan, masukan dan bimbingan baik yang berupa materil maupun moril, untuk itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN KEDIRI
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI.
3. Ibu Nuril Hidayati, S.Fil.i., M.Hum. Selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah.
4. Ibu Dr. Andriani, SE, MM, selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI selaku dosen pembimbing 2 dalam pembuatan skripsi ini, saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya karena telah meluangkan waktunya untuk membimbing sekaligus memberikan motivasi, mengingatkan, serta memberikan semangat kepada penulis.
5. Seluruh Dosen dan Staf IAIN KEDIRI, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas Bimbingan dan pelayanan ilmiahnya.

6. Almamaterku IAIN KEDIRI
7. Bapak Bachrul Ulum yang bersedia memberikan izin untuk menjadikan usahanya sebagai objek penelitian.
8. Ayahku Supandi dan Ibundaku Trielok yang selalu berdo'a, memberikan dukungan, kasih sayang, dan jerih payah mereka dalam mewujudkan cita-citaku.
9. Saudara serahimku adik-adikku yang tercinta Munikatus Sa'diyah, Abdul Muhyi Ahsanadi, dan Achmad Salman Addaroyani.
10. Seluruh sahabat dan teman-temanku yang turut membantu dalam penelitianku Milatul Fakhрина, Roby Widiyanto, Wildan Ashari Fahmi, M. Dicky Jazuli, Hendik Setiawan, M. Andriyan Widodo dan seluruh teman-teman Ekonomi Syariah angkatan 2017.

Atas jasa mereka semoga dicatat oleh Allah SWT. sebagai Amal yang Sholih, semoga Allah memberikan balasan atas amal tersebut dengan balasan yang jauh lebih besar, dan semoga kebahagiaan selalu mengisi langkah mereka.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan kebesaran hati penulis bersedia menerima kritik dan saran yang bersifat membangun. Serta penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat dalam rangka memperluas wawasan dan mengembangkan ilmu pengetahuan bagi penulis dan para pembacanya.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	V
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Hipotesis Penelitian	10

F.	Telaah Pustaka	11
BAB II.....		16
A.	Harga	16
1.	Pengertian Harga	16
2.	Metode Penetapan Harga	16
3.	Tujuan Penetapan Harga	18
4.	Indikator Harga.....	18
5.	Harga Dalam Prespektif Islam.....	19
B.	Kualitas Produk.....	21
1.	Pengertian Kualitas Produk	21
2.	Indikator Kualitas Produk.....	22
3.	Kualitas Produk Dalam Prespektif Islam.....	22
C.	Kepuasan Konsumen.....	24
1.	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	24
2.	Manfaat Kepuasan Konsumen Bagi Perusahaan.....	25
3.	Indikator Kepuasan Konsumen	25
4.	Metode Pengukur Kepuasan Konsumen.....	26
5.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	27
6.	Kepuasan Konsumen Dalam Prespektif Islam	28
D.	Pengaruh Antar Variabel.	29

1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	29
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	30
3. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	
30	
BAB III.....	32
A. Rancangan Penelitian	32
B. Populasi dan Sampel.....	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel.....	32
C. Lokasi Penelitian.....	36
D. Defini Operasional Variabel.....	36
E. Jenis dan Sumber Data	40
1. Data Primer	40
2. Data Sekunder	40
F. Metode Pengumpulan Data	40
G. Instrumen Penelitian	40
H. Teknik Analisis Data	41
BAB IV	49
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
1. Sejarah Usaha Kuliner Bakso Mayang	49

2.	Profil Usaha Kuliner Bakso Mayang Pucangsimo.....	50
B.	Deskripsi Data Penelitian	50
1.	Uji Validitas.....	50
2.	Uji Realibilitas.....	52
3.	Uji Deskriptif.....	55
4.	Uji Asumsi Klasik	60
	a.Uji Normalitas	60
	b.Uji Multikolineritas.....	62
	c.Uji Heterokedasitas	63
	d.Uji Autokorelasi	64
5.	Analisi Uji Korelasi Berganda.....	65
6.	Analisis Regresi Linier Berganda	66
7.	Uji T	68
8.	UJI F Simultan.....	71
9.	Koefisien Determinasi (R^2).....	73
	BAB V.....	75
A.	Harga di Bakso mayang Pucangsimo Kab. Jombang	75
B.	Kualitas Produk di Bakso Mayang Pucangsimo Kab. Jombang.....	77
C.	Kepuasan Konsumen di Bakso Mayang Pucangsimo Kab.Jombang	80

D.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Bakso Mayang Pucangsimo Kab. Jombang.....	82
E.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Bakso Mayang Pucangsimo Kab. Jombang.....	83
F	Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Bakso Mayang Pucangsimo Kab. Jombang.....	84
BAB VI		86
A.	Kesimpulan	86
B.	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN-LAMPIRAN		94

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Depot Bakso Yang Terdapat Di Desa Pucangsimo.....	4
Tabel 1. 2 Jumlah Konsumen Yang Melakukan Pembelian Ulang di Bakso Mayang.....	6
Tabel 1. 3 Jumlah Konsumen yang Merasa Puas Setelah Melakukan Pembelian Di Depot Bakso Mayang	6
Tabel 1. 4 Hasil Observasi Konsumen Bakso Mayang Berkaitan Dengan Kepuasan Konsumen.....	7
Tabel 3. 1 Tabel perhitungan Populasi Menurut Issac Michael.....	34
Tabel 3. 2 Indikator Penelitian Variabel (X_1).....	37
Tabel 3. 3 Indikator Penelitian Variabel (X_2).....	38
Tabel 3. 4 Indikator Kepuasan Konsumen (Y).....	39
Tabel 3. 5 Interval Korelasi.....	46
Tabel 4. 1 Uji Validitas Variabel Harga (X_1).....	51
Tabel 4. 2 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_2).....	51
Tabel 4. 3 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	52
Tabel 4. 4 Uji Realibilitas Variabel Harga (X_1).....	53
Tabel 4. 5 Uji Realibilitas Variabel Kualitas Produk (X_2).....	54
Tabel 4. 6 Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	54
Tabel 4. 7 Tabel Rekapitulasi Skor Kuesioner.....	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji Deskriptif.....	57

Tabel 4. 9 Kategorisasi Harga.....	58
Tabel 4. 10 Kategorisasi Kualitas Produk.....	59
Tabel 4. 11 Kategorisasi Kepuasan Konsumen.....	59
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas.....	62
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heterokedasitas.....	63
Tabel 4. 15 Hasil Uji Autokorelasi.....	65
Tabel 4. 16 Interval Korelasi	65
Tabel 4. 17 Hasil uji korelasi berganda.....	66
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Linier Berganda.....	67
Tabel 4. 19 Tabel Uji T.....	69
Tabel 4. 20 Hasil Uji F Simultan.....	72
Tabel 4. 21 Hasil Koefisien Determinasi.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	94
Lampiran 2: Tabulasi Variabel.....	99
Lampiran 3: Output Hasil Olah Data SPSS 26.....	133
Lampiran 4 : Tabel r, Tabel T. Tabel F, dan Tabel DW	142
Lampiran 5: Surat Penelitian.....	148
Lampiran 6: Daftar Konsultasi Skripsi	151