

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PAKET INTERNET TELKOMSEL PADA MAHASISWA  
PRODI EKONOMI SYARIAH ANGKATAN 2018 INSTITUT AGAMA  
ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**KOKO WAHYU UTOMO**

9313 145 17

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

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PAKET INTERNET TELKOMSEL PADA MAHASISWA PRODI EKONOMI  
SYARIAH ANGKATAN 2018 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) KEDIRI

KOKO WAHYU UTOMO

9313 145 17

Disetujui oleh:

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

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

**M. Soleh Mauludin, SE, MSI**  
**NIPD. 2030017902**

## NOTA DINAS

Kediri, 27 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 : KOKO WAHYU UTOMO

NIM : 9313 145 17

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PAKET INTERNET TELKOMSEL PADA MAHASISWA PRODI EKONOMI SYARIAH ANGKATAN 2018 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,**

**Pembimbing II,**

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

**M. Soleh Mauludin, SE, MSI**  
NIPD. 2030017902

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 27 Juli 2022

Nomor :  
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'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : KOKO WAHYU UTOMO  
NIM : 9313 145 17  
Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PAKET INTERNET TELKOMSEL PADA MAHASISWA  
PRODI EKONOMI SYARIAH ANGKATAN 2018 INSTITUT AGAMA  
ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa  
petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah pada  
tanggal 13 Juli 2022, kami dapat menerima dan menyetujui hasil  
perbaikannya.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan  
terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

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

**M. Soleh Mauludin, SE, MSI**  
**NIPD. 2030017902**

## HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PAKET INTERNET TELKOMSEL PADA MAHASISWA PRODI EKONOMI  
SYARIAH ANGKATAN 2018 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) KEDIRI

KOKO WAHYU UTOMO

9313 145 17

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

Kediri pada tanggal 13 Juli 2022

**1. Penguji Utama**

Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI  
NIDN. 2104108403

(.....)

**2. Penguji I**

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

(.....)

**3. Penguji II**

M. Soleh Mauludin, SE, MSI  
NIPD. 2030017902

(.....)

Kediri, 27 Juli 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I.

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, 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. Sahabat-sahabat saya dan teman-teman seperjuanganku yang tidak dapat kusebutkan satu persatu.
3. Civitas Akademika dan Almamaterku IAIN Kediri.
4. Dosen Pembimbing skripsi dan dosen mata kuliah yang pernah saya tempuh selama belajar di kampus.

## ABSTRAK

KOKO WAHYU UTOMO, 2022. PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PAKET INTERNET TELKOMSEL PADA MAHASISWA PRODI EKONOMI SYARIAH ANGKATAN 2018 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI, Dosen Pembimbing Sri Anugrah Natalina, SE, MM dan M. Soleh Mauludin, SE, MSI, 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. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen paket internet telkomsel pada mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2018 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Penelitian ini termasuk penelitian yang meneliti pengaruh hubungan variabel bebas dan variabel terikat. Sedangkan berdasarkan data, penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester lima prodi Ekonomi Syariah angkatan 2018 IAIN Kediri yaitu sebanyak 147 mahasiswa dengan kriteria menggunakan kartu perdana Telkomsel dan memilih kualitas produk sebagai alasan dalam menggunakan kartu perdana tersebut. Penelitian ini menggunakan 108 responden untuk dijadikan sampel penelitian. 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 paket internet telkomsel. Hasil uji regresi memperoleh nilai  $F_{hitung} = 50,767$  ( $50,767 > 3,93$ ) 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 terhadap kepuasan konsumen menyumbang pengaruh sebesar  $35,3\%$ .



## **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. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Nuril Hidayati, M.Hum, selaku Kepala Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
4. Sri Anugrah Natalina, SE, MM dan M. Soleh Mauludin, SE, MSI 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, 27 Juli 2022

**KOKO WAHYU UTOMO**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I :</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Kegunaan Penelitian.....	13
E. Telaah Pustaka.....	13
F. Hipotesis Penelitian.....	17
<b>BAB II:</b>	<b>KAJIAN TEORITIK</b>
A. Kualitas Produk.....	18

	B. Kepuasan Konsumen .....	27
BAB III:	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis dan Lokasi Penelitian.....	36
	B. Populasi dan Sampel.....	37
	C. Jenis dan Sumber Data.....	39
	D. Metode Pengumpulan Data.....	40
	E. Definisi Oprasional.....	41
	F. Instrumen Penelitian .....	42
	G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	43
BAB IV:	PAPARAN DAN TEMUAN PENELITIAN	
	A. Hasil Deskripsi Data .....	52
	B. Uji Hipotesis .....	62
BAB V:	PEMBAHASAN	
	A. Tingkat Kualitas Produk pada Konsumen Paket Internet Telkomsel.....	66
	B. Tingkat Kepuasan Konsumen Paket Internet Telkomsel.....	69
	C. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konsumen Paket Internet Telkomsel Pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah Angkatan 2018 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri .....	72
BAB VI:	PENUTUP	
	A. Kesimpulan .....	78
	B. Saran .....	79

DAFTAR PUSTAKA .....	80
----------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Instrument

Lampiran 2: Surat Penelitian

Lampiran 3: SPSS

Lampiran 4: Foto Dokumentasi

Lampiran 5: Daftar Konsultasi Skripsi

Lampiran 6: Daftar Riwayat Hidup