

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN HIJAB *BASIC VOAL PREMIUM UMAMA***

**(Studi Kasus Pada Mahasiswi Ekonomi Syariah Angkatan 2018 Konsumen
Dari Toko Nymaz Hijab)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Pembuatan Skripsi Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:

ARRUM MAHRIFATHUL AISYAH

9.313.108.18

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN HIJAB *BASIC VOAL* PREMIUM UMAMA
(Studi Kasus Pada Mahasiswi Ekonomi Syariah Angkatan 2018 Konsumen
Dari Toko Nymaz Hijab)**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

ARRUM MAHRIFATHUL AISYAH

9.313.108.18

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

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN HIJAB *BASIC VOAL* PREMIUM UMAMA**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswi Ekonomi Syariah Angkatan 2018 Konsumen
Dari Toko Nymaz Hijab)**

Oleh:

Arrum Mahrifathul Aisyah

9313.108.18

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E, M.M
NIP. 19740528 200312 3 001

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, MM.
NIDN. 0714127001

NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 13 Januari 2023
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
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 tersebut di bawah ini:

Nama : Arrum Mahrifathul Aisyah

NIM : 931310818

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Hijab Voal Premium Umama (Studi Kasus Pada Mahasiswi Ekonomi Syariah Angkatan 2018 Konsumen Dari Toko Nymaz Hijab)

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

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam sidang munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM
NIP. 19740528 200312 3 001

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, MM.
NIDN. 0714127001

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 20 November 2022

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. 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 mahasiswi tersebut dibawah ini:

Nama : Arrum Mahrifathul Aisyah

Nim : 9313.108.18

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN HIJAB *BASIC VOAL* PREMIUM UMAMA (STUDI KASUS PADA MAHASISWI EKONOMI SYARIAH ANGKATAN 2018 KONSUMEN DARI TOKO NYMAZ HIJAB)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 12 Januari 2023, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM
NIP. 19740528 200312 3 001

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, MM.
NIDN. 0714127001

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN HIJAB *BASIC VOAL PREMIUM UMAMA*
(STUDI KASUS PADA MAHASISWI EKONOMI SYARIAH ANGKATAN
2018 KONSUMEN DARI TOKO NYMAZ HIJAB)

SKRIPSI

Ditulis Oleh:

ARRUM MAHRIFATHUL AISYAH

NIM. 9313.108.18

Telah diujikan didepan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 12 Januari 2023.

Tim Penguji,

Penguji Utama

Dr. Binti Mutafarida, SE., M.EI

NIDN. 2104108403

Penguji I

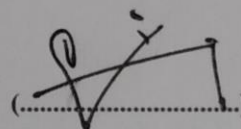
Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM

NIP. 19740528 200312 001

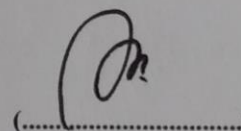
Penguji II

Dijan Novia Saka, MM

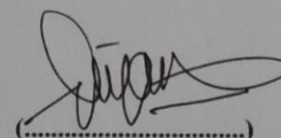
NIDN. 0714127001



(.....)



(.....)



(.....)

Kediri, 12 Januari 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Annas Muslih, MHI

NIP. 19750101199031002

MOTTO

فَبِأَيِّ آلَاءِ رَبِّكُمَا تُكَذِّبِينَ

Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini dengan baik dan lancar. Dan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtua saya, yakni ayah saya bapak Budi Purwanto, dan ibu saya ibu Umiati. Terimakasih atas segala perjuangan, karna telah mendidik saya sampai sekarang, serta sudah mendukung saya dan membesarkan saya sampai bisa menyelesaikan gelar sarjana ini.
2. Terimakasih untuk suami saya yakni Adrian Bimantoro karena sudah mendukung saya dalam segala hal, serta telah membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Terimakasih untuk anak saya Keysa Mahrifathul Khairiyah karena menjadi motivasi saya untuk mendapatkan gelar sarjana.
4. Kedua saudara saya yakni, kakak saya Amiin Hidayatul Shalihah dan adik saya M. Ali Akbar Al Zam-zammi
5. Yth bapak ibu dosen IAIN Kediri yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan.
6. Dosen pembimbing Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E, M.M dan ibu Dijan Novia Saka M.M. yang dengan sabar dan telaten membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
7. Sahabat seperjuangan Ekonomi Syariah angkatan 2018 Anita Wahyu Ningsih, Erinia Ginasyantika, dan Vega Miftakul Rizky. Semoga selalu bahagia.

ABSTRAK

Aisyah, Arrum Mahrifathul. 2023. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Hijab Voal Premium UMAMA (Studi Kasus Pada Mahasiswi Ekonomi Syariah Angkatan 2018 Konsumen Dari Toko Nymaz Hijab)*. Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kediri. Dosen pembimbing : (1) Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E, M.M dan (2) Dijan Novia Saka, MM.

Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen.

Kualitas produk merupakan sesuatu yang ditawarkan pada sebuah tempat atau pasar untuk menarik perhatian dari pembeli. Produk yang memiliki kualitas baik akan meninggalkan pesan baik terhadap konsumen. Harga merupakan sejumlah uang yang diberikan atau dibayarkan oleh konsumen kepada produsen untuk mendapatkan suatu pelayanan, barang, maupun jasa yang didalamnya memberikan keuntungan bagi konsumen serta bagi produsen. Sedangkan kepuasan konsumen merupakan penilaian mengenai bagaimana produk tersebut digunakan oleh konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dan harga terhadap kepuasan konsumen hijab *voal premium* UMAMA pada mahasiswi ekonomi syariah angkatan 2018 konsumen dari toko nymaz hijab.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Sampel pada penelitian ini sebanyak 87 responden. Sumber data yang paling utama dalam penelitian ini yakni bersifat primer, dibantu pula sebagai pendukung yakni data sekunder. Instrumen penelitian ini yakni menggunakan penyebaran angket/kuisisioner kepada responden. Kemudian data yang sudah didapat tersebut diolah dengan bantuan aplikasi IBM SPSS versi 25 untuk mendapatkan hasil yang maksimal.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk (X1), harga (X2), dan kepuasan konsumen (Y) hijab voal premium umama termasuk kategori cukup baik. Menurut hasil perhitungan uji korelasi menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (X1) dan harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil dari perhitungan dari uji korelasi berganda memperoleh nilai r sebesar 0,864, dimana hal ini berarti variabel-variabel tersebut berkorelasi sangat kuat. Uji T dalam penelitian ini menghasilkan nilai pada kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 2,961 dan signifikan sebesar 0,004, sedangkan pada variabel harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 3,439 dan signifikansi 0,00. Adapun hasil uji R-Square menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (X1) dan variabel harga (X2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan nilai sebesar 74,6% dan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawati serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman. Skripsi ini, penulis akan mencoba membahas serta mengungkapkan pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen hijab *basic voal* premium umama (studi kasus pada mahasiswi ekonomi syariah angkatan 2018 konsumen dari toko Nymaz Hijab). Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya pada berbagai pihak yang membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini. Hal ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini kami dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin, M.HI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Nuril Hidayati, S. Fil.,M.Hum., selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah.
4. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM dan ibu Dijan Novia Saka MM , selaku dosen pembimbing yang dengan sabar tidak pernah lelah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi yang berarti dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf IAIN Kediri khususnya fakultas ekonomi dan bisnis islam atas bimbingan dan pelayan ilmiahnya.

6. Bapak, ibu, saudara/i, suami, serta anak saya yang selalu mendorong dan memberikan semangat serta do'a untuk kelancaran skripsi ini
7. Sahabat-sahabatku seperjuangan dakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN Kediri yang membantu danmendo'akan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itulah penulis berharap kepada semua pihak yang membaca, agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan pada penelitian selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca.

Kediri, 13 Januari 2023

Arrum Mahrifathul Aisyah

9313.108.18

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	ivi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Hipotesis Penelitian.....	13
F. Telaah Pustaka	14
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Perilaku Kosumen	18
B. Kualitas Produk.....	21
C. Harga	25
D. Kepuasan Konsumen.....	27
E. Pengaruh Antar Variabel.....	271
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Rancangan Penelitian	34
B. Populasi dan Sampel	35
C. Variabel Penelitian	36

D. Definisi Operasional Variabel.....	37
E. Instrumen Penelitian.....	38
F. Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN	48
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
B. Deskripsi Data.....	51
BAB V PEMBAHASAN	67
A. Kualitas Produk Hijab Basic Voal Premium Merk Umama Pada Toko Nymaz Hijab.....	67
B. Harga Produk Hijab Basic Voal Premium Merk Umama Pada Toko Nymaz Hijab	72
C. Kepuasan Konsumen Hijab Basic Voal Premium Merk Umama Pada Toko Nymaz Hijab.....	77
D. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Hijab Basic Voal Premium Merk Umama Pada Toko Nymaz Hijab.....	81
E. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Hijab Basic Voal Premium Merk Umama Pada Toko Nymaz Hijab	82
F. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Hijab Basic Voal Premium Merk Umama Pada Toko Nymaz Hijab.....	84
BAB VI PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	87
Daftar Pustaka	88
Lampiran	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Mahasiswi FEBI IAIN Kediri Tahun Angkatan 2016-2020	2
Tabel 1.2	Rata-Rata Tempat Mahasiswi Ekonomi Syariah Angkatan 2018 Berbelanja Hijab	4
Tabel 1.3	Data Perbandingan Alasan Mahasiswi Ekonomi Syariah Angkatan 2018 Memilih Toko Nymaz Hijab	5
Tabel 1.4	Jenis Hijab Yang Dibeli Mahasiswi Ekonomi Syariah Angkatan 2018 Pada Toko Nymaz Hijab.....	6
Tabel 1.5	Rata-Rata Jumlah Konsumen Nymaz Hijab Pada Prodi Ekonomi Syariah Angkatan 2018.....	7
Tabel 1.6	Faktor Dari Kepuasan Konsumen Mahasiswi Ekonomi Syariah Angkatan 2018 pada Toko Nymaz Hijab.....	9
Tabel 1.7	Data Perbandingan Kualitas Produk dan Harga Hijab Basic Voal Premium Merk Umama Pada Toko Nymaz Hijab.....	10
Tabel 2.1	Indikator Kualitas Produk.....	37
Tabel 2.3	Indikator Kepuasan Konsumen.....	38
Tabel 3.1	Skala Likert.....	39
Tabel 3.2	Skala Kecenderungan	41
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1)	50
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2)	50
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	50
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1).....	51
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X2).....	51
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel kepuasan Konsumen (Y)	52
Tabel 4.7	Analisis Deskriptif	52
Tabel 4.8	Kategori Analisis Dekriptif Variabel Kualitas Produk (X1).....	53
Tabel 4.9	Kategori Analisis Dekriptif Variabel Harga(X2).....	53
Tabel 4.10	Kategori Analisis Dekriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	54
Tabel 4.11	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	55
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas	55

Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Korelasi	58
Tabel 4.16 Hasil Uji Korelasi Berganda	59
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	60
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan Uji T	61
Tabel 4.19 Hasil Perhitungan Uji F	63
Tabel 4.20 Hasil Perhitungan Koefisien Dererminasi	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	90
Lampiran 2	95
Lampiran 3	101
Lampiran 4	114