

**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Indomie  
(Studi Kasus Atlit Bayu Athletic Club (BAC) Nganjuk)**

**SKRIPSI**

**Pembimbing:**

- 1. Rofik Efendi, S.Kom., M.M.**
- 2. Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.**



**Oleh :**

**Rega Nosa Yonanda**

**NIM. 931336918**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

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

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

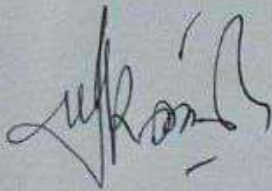
**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA PRODUK INDOMIE  
( Studi Kasus pada Atlit Bayu *Athletics Club* (BAC) Nganjuk)**

**REGA NOSA YONANDA**

**9313.369.18**

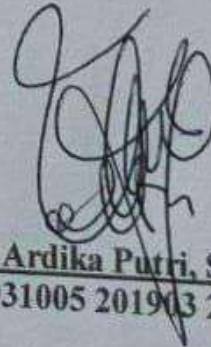
Disetujui Oleh :

**Pembimbing I,**



**Rofik Efendi, S.Kom., M.M.**  
**NIP. 19690617 199803 1 022**

**Pembimbing II,**



**Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.**  
**NIP. 19931005 201903 2 017**



## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 29 Desember 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.

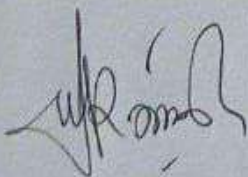
Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : REGA NOSA YONANDA  
NIM : 9313.369.18  
Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK INDOMIE ( Studi Kasus  
pada Atlit Bayu *Athletics Club* (BAC) Nganjuk)

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada 26 Desember 2022. Kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya. Demikian agar maklum adanya.

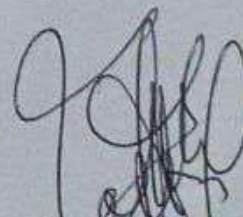
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

**Pembimbing I,**



Rofik Efendi, S.Kom., M.M.  
NIP. 19690617 199803 1 022

**Pembimbing II,**



Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.  
NIP. 19931005 201903 2 017



## NOTA DINAS

Kediri, 15 November 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 : REGA NOSA YONANDA  
NIM : 9313.369.18  
Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK INDOMIE ( Studi Kasus  
pada Atlit Bayu *Athletics Club* (BAC) Nganjuk)

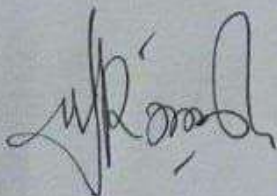
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat  
bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan  
ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

**Pembimbing I,**



**Rofik Efendi, S.Kom., M.M.**  
NIP. 19690617 199803 1 022

**Pembimbing II,**



**Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.**  
NIP. 19931005 201903 2 017



HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA PRODUK INDOMIE

( Studi Kasus pada Atlit Bayu *Athletics Club* (BAC) Nganjuk)

REGA NOSA YONANDA


9313.369.18

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Kediri pada tanggal 26 Desember 2022.

Tim Penguji

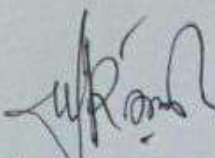
1. **Penguji Utama**

M. Soleh Mauludin, S.E, M.S.I  
NIDN. 2030017902

  
(.....)

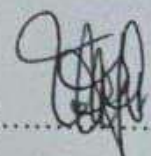
2. **Penguji I**

Rofik Efendi, S.Kom., M.M.  
NIP. 19690617 199803 1 022

  
(.....)

3. **Penguji II**

Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M.  
NIP. 19931005 201903 2 017

  
(.....)

Kediri, 29 Desember 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
Dr. Imam Annas Muslihin, M.HI.  
NIP. 19750101 199803 1 002

## MOTTO

فَانْصَبْهَا فَرَغْتَ فَإِذَا يُسْرٌ . الْعُسْرُ مَعَ إِنَّ

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain,

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rasa syukur yang tiada henti untuk semua nikmat yang telah Allah SWT berikan dalam kehidupan saya, atas berkah rahmat dan taufik-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini, dan saya persembahkan untuk:

1. Kepada kedua orang tua saya Almarhum Bapak Yuswandi dan Ibu Yuliana yang selalu memberikan semangat dan dukungannya serta mendoakan saya setiap waktu supaya saya bisa menyelesaikan studi S1 ini dengan baik dan tepat waktu. Semoga bapak dan ibu saya selalu diberikan kesehatan lahir dan batin dengan rezeki melimpah, selalu dalam lindungan-Nya, dan diberikan panjang umur oleh Allah SWT.
2. Kepada yang terhormat dosen pembimbing Bapak Rofik Efendi S.Kom, M.M. dan Ibu Oktaria Ardika Putri, S.Si., M.M. yang telah membimbing dan mengarahkan saya agar mengerjakan skripsi dengan baik dan bisa lulus tepat waktu.
3. Pihak BAC Nganjuk yang telah bersedia dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Teruntuk teman-teman yang telah memberikan support yang luar biasa, mendengarkan segala keluh kesah, memberikan solusi, mendoakan, menyemangati, menemani dan menghibur dalam penyelesaian skripsi ini.

## ABSTRAK

REGA NOSA YONANDA, 2022. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Indomie (Studi kasus pada Bayu Athletics Club (BAC) Nganjuk), Dosen Pembimbing Rofik Efendi, S.Kom., M.M. dan Oktaria Ardika Putri, S.Si M.M. 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 suatu hal yang perlu mendapat perhatian utama dari perusahaan atau produsen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk, kepuasan konsumen serta pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen produk Indomie. Penelitian ini termasuk penelitian kausal asosiatif yang meneliti pengaruh hubungan variabel bebas dan variabel terikat. Sedangkan berdasarkan data, penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota BAC Nganjuk sebanyak 134 yang sering mengonsumsi produk mie instan Indomie. Peneliti mengambil sampel sebanyak 57 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan angket, analisis data menggunakan metode regresi linier sederhana dan analisis korelasi.

Berdasarkan hasil dari penelitian, kualitas produk Indomie termasuk dalam kategori cukup. Hasil ini dibuktikan dengan rata-rata (*Mean*) senilai 61,02 yang berada di antara skor  $56,44 \leq X < 65,61$  yaitu 25 konsumen. Berdasarkan hasil dari penelitian, kepuasan konsumen termasuk dalam kategori cukup. Hasil ini dibuktikan dengan rata-rata (*Mean*) senilai 50,93 yang berada di antara skor  $47,85 \leq X < 54,02$  yaitu 31 konsumen. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa hubungan antara kualitas produk dan kepuasan konsumen diperoleh 0,692 yang menunjukkan bahwa kualitas produk dan kepuasan konsumen berhubungan dan mempunyai korelasi yang kuat. Diketahui nilai Thitung sebesar 7.116. kemudian nilai t dibandingkan dengan nilai t tabel dengan signifikansi 0,05 ( $n = 57$ ,  $n-2 = 55$ ,  $t \text{ tabel} = 1,673$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak atau terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen ( $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$ ,  $7,116 > 1,673$ ). Nilai koefisien determinasi sebesar 0,479 yang dapat diasumsikan bahwa kualitas produk memberikan kontribusi 47,9% terhadap kepuasan konsumen, sedangkan sisanya 52,1% dipengaruhi oleh variabel lain.



## **KATA PENGANTAR**

Bismillahirrahmanirrahim Alhamdulillah rabbil'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. Wachidul Anam, M. Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Rofik Efendi., S.Kom. M.M. dan Ibu Oktaria, Ardika Putri., S.Si M.M. yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan.
3. Beserta staf, atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dorongan sehingga kami bisa menyelesaikan studi.
4. Kedua orang tuaku dan keluargaku yang selalu memberikan semangat dan doa serta penuh pengertian selama kami menyelesaikan studi.
5. 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.
6. Tidak lupa juga teman dekat saya yang memberi semangat dan dukungan walaupun terbatas dengan jarak kurang lebih 54 KM, Febri Wijayanti

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. Aamiin

Kediri, 20 Oktober 2022

Rega Nosa Yonanda

## 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.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan.....	9
D. Manfaat.....	9
E. Telaah Pustaka .....	9
F. HIPOTESIS .....	12
BAB II.....	14
LANDASAN TEORI.....	14
A. Produk .....	14
B. Kualitas Produk.....	25
C. Kepuasan Konsumen.....	28

BAB III .....	34
METODE PENELITIAN.....	34
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
B. Jenis dan Sumber Data.....	34
C. Metode Pengambilan Data .....	34
D. Populasi dan Sampel .....	35
E. Analisis Data.....	36
F. Uji Data Penelitian.....	37
BAB IV .....	43
HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....	43
A. Gambaran Umum Responden Bayu Athletics Club (BAC) Nganjuk .....	43
B. Hasil Deskripsi Data .....	46
BAB V .....	58
PEMBAHASAN.....	58
A. Kualitas Produk Pada Produk Indomie .....	58
B. Kepuasan Konsumen Pada Produk Indomie .....	59
C. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Indomie.....	61
BAB VI.....	65
PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	65
Daftar Pustaka .....	67
Lampiran .....	69



## **Daftar Lampiran**

- Lampiran 1 : Instrument
- Lampiran 2 : Surat Penelitian
- Lampiran 3 : Tabulasi
- Lampiran 4 : SPSS
- Lampiran 5 : Foto Dokumentasi
- Lampiran 6 : Daftar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup