

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar sarjana yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 13 Juli 2023



Siti Jahrotun Nisa
NIM. 191410182

ABSTRAK

Nama: Siti Jahrotun Nisa, NIM: 191410182, Judul Skripsi: Pengaruh Kualitas Produk SIQUAT Terhadap Kepuasan Konsumen KSPPS (Studi di KSPPS Abdi Kerta Raharja Kabupaten Tangerang).

Peneliti ini dilatar belakangi oleh Islam memerintahkan agar umatnya menegakan shalat dan menyembelih hewan kurban. Terutama bagi mereka yang memiliki harta yang banyak, kurban merupakan sunnah mu'akadah, sebagai syiar yang nyata. Selain kurban dalam mensyukuri nikmat yang diberi oleh Allah SWT kepada kita (umat manusia) salah satunya adalah aqiqah. Aqiqah ialah binatang yang disembelih pada hari mencukur rambut anak yang baru dilahirkan. Di sunnahkan mencukur rambut anak laki-laki maupun perempuan pada hari ke tujuh dari hari lahir nya.

Adapun perumusan masalah dalam peneliti ini, yaitu: 1) Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen? 2) Bagaimana Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Simpanan Qur'ban dan Aqiqah Terencana, di Koperasi Abdi Kerta Raharja Cabang Panongan Kabupaten Tangerang?

Tujuan dari penelitian ini, yaitu: 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap para anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah. 2) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen Terhadap Produk Simpanan Qur'ban dan Aqiqah Terencana, di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota SIQUAT dari tahun 2019-2022. Sampel yang diambil untuk mendukung penelitian ini berjumlah 37 responden dengan teknik penarikan sampel yaitu sampel jenuh.

Hasil analisis penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan "Simpanan Qur'ban dan Aqiqah di Koperasi Abdi Kerta Raharja Cabang Panongan Kabupaten Tangerang". Jika produk simpanan memberikan kualitas produk maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Hasil uji t ditemukan bahwa t_{hitung} sebesar 4.433 dengan nilai sig 0.000. hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 4.433 > t_{tabel} 1.68957 dan nilai sig 0.000 lebih kecil dari pada 0,05.

Kata Kunci: Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jalan Syekh Nawawi Al-Bantani Kp. Andamu'i Ds. Sukawana Kec. Curug
Kota Serang Banten 42171 Telp. (0254) 2003323 Fax. (0254) 200022

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi
Hal	: Usulan Munaqasyah	Dan Bisnis Islam
	a.n. Siti Jahrotun Nisa	di -
	NIM. 191410182	Serang

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Siti Jahrotun Nisa, NIM. 191410182** dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk SIQUAT Terhadap Kepuasan Konsumen KSPPS (Studi di KSPPS Abdi Kerta Raharja Kabupaten Tangerang)”**, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Serang, 13 Juli 2023

Pembimbing I

Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP. 196402121991032003

Pembimbing II

Ratu Humaemah, S.Hum., M.SI.
NIP. 198003102011012008

PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK SIQUAT TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN KSPPS
(Studi di KSPPS Abdi Kerta Raharja Kabupaten Tangerang)

Oleh:

Siti Jahrotun Nisa
NIM. 191410182

Menyetujui,

Pembimbing I



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP. 196402121991032003

Pembimbing II



Ratu Humaemah, S.Hum., M.SI.
NIP. 198003102011012008

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam**



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP. 19640212 199103 2 003

**Ketua Jurusan
Ekonomi Syariah**



Hj. Mukhlisatul Jannah, SE., MM.
NIP. 19740822 200501 2 003

PENGESAHAN

Skripsi a.n Siti Jahrotun Nisa, NIM: 191410182, Judul Skripsi: **“PENGARUH KUALITAS PRODUK SIQUAT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KSPPS (Studi di KSPPS Abdi Kerta Raharja Kabupaten Tangerang)”**, telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 20 Juli 2023, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 20 Juli 2023

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak.

NIP. 19740822 200501 2 003

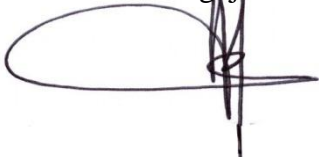


Nurmaita Hamsyiah, M.Si.

NIDN. 2005057904

Anggota-Anggota

Penguji I



Dr. Itang, M.Ag.

NIP: 197108041998031003

Penguji II



Asep Dadan Suganda, M.Sh.Ec.

NIP. 198204222014091201

Pembimbing I



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI

NIP. 19640212 199103 2 003

Pembimbing II



Ratu Humaemah, S.Hum., M.SI.

NIP. 198003102011012008

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahrabbi‘alamin, segala puji bagi Allah SWT berkat rahmat serta hidayah-Nya sehingga tugas akhir skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan dengan lancar.

Penulis mempersembahkan Skripsi ini untuk kedua Orang Tua, Ayahanda Saripudin dan Nining Wahyuni tercinta yang telah mendidik serta selalu mencurahkan rasa kasih sayang hingga saat ini sehingga saya bisa melanjutkan kejengjang sarjana. Kedua adikku Neneng Nurhasanah dan Jamaludin yang dari dulu berjuang membahagiakan keluarga. Keluarga besar yang selalu berharap agar saya cepat lulus. Serta, keluarga besar Ekonomi Syariah E tahun 2019 yang selalu berjuang bersama di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

MOTTO

فَصَلِّ لِرَبِّكَ وَأَنْحَرْ

“Maka laksanakanlah shalat karena Tuhanmu, dan
berkurbanlah (sebagai ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah)”.

(Q.S. Al-Kautsar (108): Ayat 2)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Siti Jahrotun Nisa, NIM: 191410182, dilahirkan di Tangerang 26 Oktober 2000, anak pertama dari tiga bersaudara, dari orang tua bernama Bapak Saripudin dan ibu Nining Wahyuni. Pendidikan yang ditempuh SDN Palahlar lulus tahun 2013, MTS. Miftahul Huda lulus tahun 2016, MA. Miftahul Huda lulus 2019, kemudian melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah. Selama menjadi mahasiswi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi intra kampus yaitu Kopma Al-Hikmah, sebagai anggota Kopma Al-Hikmah pada tahun 2019 dan pengurus Kopma Al-Hikmah pada tahun 2021.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberi limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Rasa syukur kepada-Nya atas karunia dan memberikan penulis kesehatan, kemudahan dan semangat tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“PENGARUH KUALITAS PRODUK SIQUAT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KSPPS (Studi di KSPPS Abdi Kerta Raharja Kabupaten Tangerang)”***.

Oleh karena itu penulis mengungkapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah berusaha menjadikan UIN SMH Banten menjadi lebih baik lagi.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M,Ak. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI. selaku pembimbing I dan Ibu Ratu Humaemah, S.Hum., M.SI. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak /Ibu seluruh dosen, staff dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Ibu Hj. E. Farida selaku ketua pengurus koperasi, Bapak M. Arif Sanjaya selaku manager Sumber Daya Insani (SDI), Bapak Muhammad Bunyamin Pimpinan cabang panongan yang sudah memberikan semangat, memotivasi dan selalu mendo'akan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Staff dan karyawan beserta Nasabah Kantor Cabang Panongan yang telah bersedia membantu penulis untuk melaksanakan penelitian.
8. Terimakasih kepada teman-teman satu Jurusan Ekonomi Syariah 2019 dan khususnya kelas Ekonomi Syariah E yang turut serta berjuang bersama dalam penyusunan tugas akhir. Menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga penulis ini membutuhkan kritik dan saran. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun.

Serang, 13 Juli 2023
Penulis,

Siti Jahrotun Nisa
NIM. 191410182

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8
G. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	8
H. Kerangka Pemikiran	13
I. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kualitas Produk	15
1. Pengertian Kualitas Produk	15
2. Indikator Kualitas Produk	16
3. Kualitas Produk Dalam Pandangan Islam	17

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	19
B. Kepuasan Konsumen	20
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	20
2. Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen	25
3. Metode Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen	26
4. Indikator Kepuasan Konsumen	28
C. Hubungan Antar Variabel	30
D. Hipotesis	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	33
B. Jenis Penelitian	33
C. Jenis Data dan Sumber Data	34
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Populasi dan Sampel	38
F. Definisi Operasional Variabel	39
G. Teknik Analisis Data	40
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	48
1. Profil Kantor Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Abdi Kerta Raharja	48
2. Sejarah Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Abdi Kerta Raharja Cabang Panongan Kabupaten Tangerang	48
3. Visi dan Misi	54
4. Struktur Organisasi	56

B. Karakteristik Responden	56
C. Total Hasil Kuesioner	58
D. Hasil Penelitian	59
1. Uji Kualitas Data	59
2. Uji Asumsi Klasik	62
3. Uji Regresi Linear Sederhana	66
4. Koefisien Determinasi (R^2)	68
5. Uji Hipotesis	69
E. Pembahasan Hasil Penelitian	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN	78