

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 dan tercantum dalam skripsi saya ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian 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 kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 28 Desember 2023



Yeni Apriyani

NIM.191410015

ABSTRAK

Nama : Yeni Apriyani. NIM : 191410015. Judul Skripsi “ Pengaruh Kinerja Karyawan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM Di Kecamatan Cisarua”

Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama yang harus dipenuhi oleh produsen yang ada di bawah naungan UMKM Kecamatan Cisarua, karena dengan timbulnya kepuasan pelanggan akan membuat pelanggan melakukan pembelian berulang terhadap produk yang ada di UMKM Kecamatan Cisarua. Dengan demikian UMKM akan mampu mempertahankan usahanya agar tetap berjalan. Untuk dapat memberikan rasa puas terhadap pelanggan salah satunya dengan memberikan kinerja atau pelayanan yang ramah dan baik serta menghasilkan kualitas produk yang baik pula.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kinerja karyawan dan kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan pelanggan UMKM di Kecamatan Cisarua? Bagaimana pengaruh kinerja karyawan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan pelanggan UMKM di Kecamatan Cisarua?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan dan kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan pelanggan UMKM di Kecamatan Cisarua. untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan pelanggan UMKM di Kecamatan Cisarua.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (*Field Research*) dengan metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pelanggan UMKM di Kecamatan Cisarua yang berjumlah 500 pelanggan. Pengambilan sampel menggunakan teknik Arikunto yaitu sebanyak 50 pelanggan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan di analisis menggunakan metode analisis regresi berganda menggunakan SPSS 16.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan (X1) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($7.127 > 2.01063$). Serta hasil analisis variabel kualitas produk (X2) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($7.856 > 2.01063$) maka pada uji T H_0 ditolak dan H_a diterima, dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Kemudian hasil analisis uji F pada variabel kinerja karyawan (X1) dan variabel kualitas produk (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($61.723 > 3.191$). Serta mempunyai nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Kata Kunci : Kinerja Karyawan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
Jl. Jendral Sudirman Nomor 30 Serang 42118. Telp (0254) 200323 Fax
200022 website: www.uinbanten.ac.id

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) eksampler	Dekan Fakultas Ekonomi
Hal	: Usulan Munaqasyah	dan Bisnis Islam
	a.n Yeni Apriyani	UIN SMH Banten
	NIM 191410015	di-
		Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Yeni Apriyani NIM. 191410015** dengan judul Skripsi "**Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM di Kecamatan Cisarua**", 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, 30 Desember 2023

Pembimbing I

Dr. Wazin, M.Si.
NIP. 196302251990031005

Pembimbing II

Surahman, M.E.
NIP.198109112015031003

PERSETUJUAN


**PENGARUH KINERJA KARYAWAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UMKM
DI KECAMATAN CISARUA**

Oleh:

YENI APRIYANI
NIM. 191410015

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Wazin, M.Si.
NIP. 196302251990031005

Pembimbing II



Suralman, M.E.
NIP.198109112015031003

Mengetahui,

Dekan Fakultas
Keperawatan dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan
Ekonomi Syariah



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak.
NIP. 197408222005012003

PENGESAHAN

Skripsi a.n. YENI APRIYANI, NIM: 191410015 yang berjudul :
“Pengaruh Kinerja Karyawan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM Di Kecamatan Cisarua” telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 30 Januari 2024.

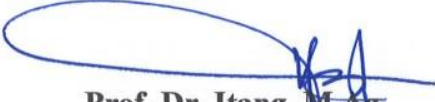
Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 02 Februari 2023

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Prof. Dr. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003



Denara Akmal, M.Acc.
NIP.199508042022032002


Anggota-anggota,

Penguji I

Penguji II



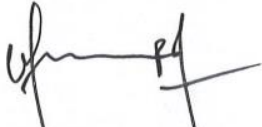
Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak.
NIP. 197408222005012003




Zenno Nberalamsyah, M.E.I.
NIP. 198404172018011001

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Wazin, M.SI.
NIP. 196302251990031005



Surahman, M.E.
NIP.198109112015031003

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillahirabbil'alamin. Saya ucapkan terima kasih kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua saya Mamah dan Bapak tercinta sebagai tanda bakti, kupersembahkan karya kecil ini kepada Mamah Siti Aisah dan Bapak Agus Abdul Latif yang telah memberikan begitu banyak kasih sayang, dukungan, dan cinta kasih yang tidak bisa dihitung dan dibalas hanya dengan selembar kertas bertuliskan kata-kata cinta dalam sebuah persembahan. Semoga ini adalah langkah awal untuk membahagiakan Mamah dan Bapak. Terima kasih sudah selalu sehat dan mengantarkanku untuk menempuh pendidikan ke jenjang sarjana. Semoga Mamah dan Bapak bisa selalu menemani langkah kecilku menuju kesuksesan.

Dan tidak lupa saya ucapkan terima kasih banyak kepada diri sendiri karena sudah mau bertahan sejauh ini, berjuang melawan rasa sepi, sedih, kecewa, dan rasa malas. Serta terima kasih sudah mau bekerja keras dua kali lipat dari sebelumnya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

“Siapa yang melakukan penimbunan untuk mendapatkan harga yang paling tinggi, dengan tujuan mengecoh orang islam maka termasuk perbuatan yang salah.” (HR.Ahmad)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Yeni Apriyani, lahir di Bogor pada tanggal 14 April 2001. Penulis merupakan anak kedua dari empat bersaudara, dari pernikahan ayahanda tercinta Bapak Agus Abdul Latif dan Ibunda tercinta Ibu Siti Aisah. Penulis beralamat di Kp. Citalingkup, Desa Cilember, Kec. Cisarua, Kab. Bogor.

Penulis menempuh pendidikan formal di Sekolah Dasar Negeri Cilember 01 lulus pada tahun 2013, MTS Ummul Quro Al-Islami lulus pada tahun 2016 dan MA Ummul Quro Al-Islami lulus pada tahun 2019. Kemudian penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, dengan program Strata 1 (S1) pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah mengikuti berbagai organisasi internal maupun eksternal kampus. Diantaranya aktif dalam organisasi Dema Universitas, Pusat Seni Mahasiswa FEBI dan Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia. Beberapa pengalaman lain juga tidak kalah berkesan bagi penulis yaitu ketika menjalani magang di Kejaksaan tinggi Banten, PPL di BTN KCP UIN Banten dan mengikuti KUKERTA di Desa Tunjung Teja.

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah rabbil 'alamin, ungkapan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas nikmat, karunia dan rahmatnya. Sholawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Atas kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan disertai dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM di Kecamatan Cisarua”.

Dalam penulisan skripsi ini ditemukan beberapa kesulitan namun atas berkat dukungan, motivasi, bimbingan serta doa dari semua pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Maka dengan hal ini saya mengucapkan banyak terima kasih 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.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M, M.Ak., Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Dr. Wazin, M.SI., selaku Dosen Pembimbing I yang selalu support dan selalu menyediakan waktunya untuk memberikan arahan, nasehat, saran-saran, ilmu yang bermanfaat, dan bimbingannya selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Surahman, M.E., selaku Dosen Pembimbing II yang selalu menyediakan waktunya untuk memberikan arahan, nasehat, saran-saran, ilmu yang bermanfaat, dan bimbingannya selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Hj. Mukholishotul Jannah, M.M, M.Ak., selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan kritik, saran, dan masukannya agar skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Bapak Zenno Noeralamsyah, M.E.I., selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan kritik, saran, dan masukannya agar skripsi ini menjadi lebih baik.
8. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, Staf, dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu memberikan informasi dan arahan, serta mengajarkan ilmunya kepada penulis sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. UMKM Kecamatan Cisarua yang telah bersedia mengizinkan dan membantu penulis dalam memperoleh data yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini. Serta para responden penelitian yaitu pelanggan UMKM Kecamatan Cisarua, terima kasih banyak atas bantuan dan dukungannya.
10. Sahabat dan orang-orang terdekat yang telah memberikan semangat dan dukungannya untuk penulis dalam penyusunan skripsi ini.
11. Keluarga besar Ekonomi Syariah 2019 khususnya kelas A yang turut serta berjuang bersama dalam penyusunan tugas akhir dan selama perkuliahan ini. Terima kasih karena telah berproses bersama, saling mendoakan dan saling mendukung.

12. Serta semua rekan-rekan dan pihak yang telah berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terimakasih atas doa, dukungan serta bantuannya sehingga terselesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT., senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan.

Akhir kata, mengingat penulis masih dalam proses belajar penulis pun menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, rekan-rekan mahasiswa, dan masyarakat pada umumnya

Wassalammu'alaikum Wr. Wb

Serang, 28 Januari 2024

Penulis

Yeni Apriyani
191410015

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR USULAN UJIAN MUNAQOSAH	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Kerangka Pemikiran.....	8
H. Sistematika Pembahasan	10
BAB II KAJIAN TEORITIS	12
A. Kepuasan Pelanggan	12
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2. Teori Kepuasan Pelanggan.....	13

3. Macam-macam Kepuasan Pelanggan	14
4. Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam	14
5. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	15
B. Kinerja Karyawan	15
1. Pengertian Kinerja.....	16
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.	17
3. Kinerja dalam Perspektif Islam.	20
4. Indikator Kinerja Karyawan.....	21
C. Kualitas Produk.....	22
1. Pengertian Kualitas Produk	22
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	23
3. Aspek-Aspek Dalam Kualitas Produk.....	24
4. Kualitas Produk Dalam Perspektif Islam	25
5. Indikator Kualitas Produk	25
D. Hubungan Antar Variabel	27
1. Hubungan Kinerja Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2. Hubungan Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
E. Penelitian Terdahulu yang Relevan	28
F. Hipotesis.....	1
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Tempat dan Waktu Penelitian	32
B. Populasi dan Sampel	32
C. Metode Penelitian	34
D. Sumber Data.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Teknik Analisis Data.....	37

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
	A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	47
	B. Karakteristik Responden	49
	C. Total Hasil Kuesioner	51
	D. Hasil Penelitian	53
	E. Hasil Observasi	67
	F. Pembahasan Hasil Penelitian	68
BAB V	PENUTUP	70
	A. Kesimpulan	70
	B. Saran	71
	DAFTAR PUSTAKA	72
	LAMPIRAN – LAMPIRAN	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	10
Gambar 2.1 Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.....	18

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Instrumen dengan menggunakan Skala Likert.	36
Tabel 4.1 Susunan Kepengurusan	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.4 Total Hasil Kuesioner.....	51
Tabel 4.5 Hasil Uji ValiditasVariabel Kinerja Karyawan (X1)	53
Tabel 4.6 Hasil Uji ValiditasVariabel Kualitas Produk (X2).....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji ValiditasVariabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji ValiditasVariabel Kepuasan Pelanggan (Y)	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik P-Plot.....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalits dengan Histogram	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot).....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Glejser)	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Linearitas Variabel X_1	62
Tabel 4.16 Hasil Uji Linearitas Variabel X_2	62
Tabel 4.17 Hasil Regresi Berganda	63
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis (Uji T)	64
Tabel 4. 19 Hasil Uji Hipotesis (Uji T)	65
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis (Uji F)	66
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	67