

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 dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang 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 kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 29 Juli 2024



Azfa Hubi Mukhafa
NIM: 201410113

ABSTRAK

Nama: Azfa Hubi Mukhafa, NIM: 201410113, Judul Skripsi: (*Pengaruh Kualitas produk, Harga dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mebel Sumber Barokah*).

Latar belakang penelitian ini didasarkan pada Persaingan pada Industri Furniture pada saat ini semakin ketat, menuntut Cv Mebel Sumber Barokah untuk memberikan kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan yang terbaik agar dapat memenuhi keinginan pelanggan sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga pelanggan akan merasa puas. Hal tersebut menjadi dasar pemikiran untuk tetap memenuhi keinginan dan harapan konsumen, sehingga konsumen tidak akan berpaling ke pesaing.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1). Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk (X^1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Mebel Sumber Barokah? 2). Bagaimana Pengaruh Harga (X^2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Mebel Sumber Barokah? 3). Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan (X^3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Mebel Sumber Barokah? 4). Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk (X^1), Harga (X^2) dan Kualitas Pelayanan (X^3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Mebel Sumber Barokah?.

Penelitian ini bertujuan untuk 1). Untuk Mengetahui dan Menganalisis secara signifikan Pengaruh Kualitas Produk (X^1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) CV Mebel Sumber Barokah. 2). Untuk Mengetahui dan Menganalisis secara signifikan Pengaruh Harga (X^2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) CV Mebel Sumber Barokah. 3). Untuk Mengetahui dan Menganalisis secara signifikan Pengaruh Kualitas Pelayanan (X^3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Mebel Sumber Barokah. 4). Untuk Mengetahui dan Menganalisis secara simultan Pengaruh Kualitas Produk (X^1), Harga (X^2) dan Kualitas Pelayanan (X^3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) CV Mebel Sumber Barokah

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dan pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada Pelanggan Cv Mebel Sumber Barokah. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Lalu, data dianalisis menggunakan SPSS IBM 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk, Harga dan kualitas Pelayanan secara Simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mebel Sumber Barokah, yaitu dibuktikan dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$. Kesimpulan pada penelitian ini yaitu terdapat pengaruh Kualitas produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SULTAN
MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Syekh Nawawi Al-Bantani Kp. Andamui Ds. Sukawana Kec. Curug Kota Serang
Telp. 0254-2000323 Fax. 0254-200022
Website: www.uinbanten.ac.id

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) eksemplar
Hal : Usulan Munaqasyah
a.n. Azfa Hubi Mukhafa
NIM. 201410113

Kepada Yth.
**Dekan Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten**
di -
Serang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Azfa Hubi Mukhafa, NIM. 201410113** dengan judul Skripsi "**Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mebel Sumber Barokah**", 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 Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 29 Juli 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M., M.Ak.
NIP : 197408222005012003

Anita, M.Si.
NIP.198208082015032003

PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN CV MEDEL SUMBER
BAROKAH**

Oleh :

Azfa Hubi Mukhafa
NIM. 201410113

Menyetujui,

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Anita, M.Si.
NIP.198208082015032003

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

Ketua
Jurusan Ekonomi Syariah



Dr. Hadi Peristiwo, S.E., M.M.
NIP. 198111032011011004

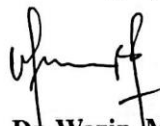
PENGESAHAN

Skripsi a.n Azfa Hubi Mukhafa, NIM: 201410113, Judul Skripsi: **"Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Sumber Barokah"**, telah diajukan dalam Sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 17 Oktober 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, 17 Oktober 2024

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota


Dr. Wazin, M.S.I.
NIP. 196302251990031005

Sekretaris Merangkap Anggota


Rasidah Novita Sari, M.E.
NIP. 198811162022032001

Anggota-Anggota,

Penguji I


Mochamad Indrajit Roy, S.P., M.M.
NIP. 198011292015031001

Penguji II


Asep Dadan Suganda, M. Sh, Ec.
NIP. 198204222023211018

Pembimbing I


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

Pembimbing II


Anita, M.Si.
NIP. 198208082015032003

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan karunia berupa kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai di waktu yang tepat.

Penulis mempersembahkan skripsi ini Untuk kedua orang tua yaitu Ayahanda Dasih Dzakaria Achmad dan Ibunda Omayanti tercinta dan terkasih, mereka adalah orang tua yang hebat yang senantiasa mendidik dengan penuh kasih sayang, berkorban tanpa mengenal lelah, serta senantiasa melantunkan doa-doa terbaik untuk penulis sehingga sampai pada masa sekarang ini. Terimakasih atas pengorbanan, nasihat serta do'a yang senantiasa selalu dipanjatkan untuk penulis.

MOTTO

وَلِكُلٍّ وَّجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّيُّهَا فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ أَيْنَ مَا تَكُونُوا
يَأْتِ بِكُمْ اللَّهُ جَمِيعًا إِنَّ اللَّهَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ ﴿١٤٨﴾

Bagi setiap umat ada kiblat yang dia menghadap ke arahnya. Maka, berlombalombalah kamu dalam berbagai kebajikan. Di mana saja kamu berada, pasti Allah akan mengumpulkan kamu semuanya. Sesungguhnya Allah Maha kuasa atas segala sesuatu. (Qs. Al-Baqarah: 148)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama: Azfa Hubi Mukhafa, dilahirkan di Bekasi pada tanggal 30 Agustus 2002. Anak kedua dari tiga bersaudara dari Orang tua bernama Bapak Dasih Dzakaria Achmad dan Ibu Omayanti. Alamat Penulis di Kp. Selang Bojong rt.04 rw.01, Kelurahan Wanasari, Kec.Cibitung, Kab.Bekasi Jawa barat.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis yaitu pada tingkat sekolah dasar di SDN Wanasari 01 lulus pada tahun 2014, kemudian melanjutkan ke SMPN 4 Cibitung lulus pada tahun 2017, dan MAN 1 Bekasi lulus pada tahun 2020. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan ke Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Ekonomi Syariah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiat. Selawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul *“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CV MEBEL SUMBER BAROKAH”*.

Oleh karena itu penulis 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 Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Dr. Hadi Peristiwo, S.E., M.M., Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Anita, M.Si., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.

7. Terima kasih untuk sahabat sekaligus keluarga kobray, yang selalu kebersamai dan memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Teruntuk orang tersayang yang baik hatinya Rizka Marifatul Awaliah yang selalu menemani dan menjalani bersama untuk menjadi penyemangat penulis mulai dari proses hingga penulisan skripsi ini terselesaikan
9. Teman Teman seperjuangan (Ofa ari oktavian, Umair Al ahmad, Muhammad Rizki) yang senantiasa membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan penulis mengucapkan banyak terimakasih.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 29 juli 2024
Penulis

Azfa Hubi Mukhafa
NIM. 201410113

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Perumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat/Signifikan Penelitian	10
G. Sistematika Pembahasan	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Kepuasan Pelanggan	13
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	14
3. Indikator Kepuasan Pelanggan	15
B. Kualitas Produk	15
1. Pengertian Kualitas Produk	15
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	18

3. Indikator Kualitas Produk	20
C. Harga	22
1. Pengertian Harga	22
2. Faktor Yang Mempengaruhi Penentuan Harga	23
3. Indikator Harga	24
D. Kualitas Pelayanan	26
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	26
2. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	27
3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	29
E. Hubungan Antar Variabel.....	32
1. Hubungan Antara Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	32
2. Hubungan Antara Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
3. Hubungan Antara Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan....	34
D. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	34
E. Kerangka Berfikir	38
F. Hipotesis	38
BAB III.....	40
METODE PENELITIAN	40
A. Populasi dan Sampel	40
1. Populasi	40
2. Sampel.....	40
B. Operasional Variabel.....	42
D. Jenis Penelitian.....	44
E. Sumber Data	45
1. Data primer.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Teknik Analisis Data	46
1. Instrumen Data	46
2. Uji Asumsi Klasik	48
3. Analisis Regresi Linear Berganda	50
4. Uji Hipotesis.....	52

BAB IV	56
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Umum Mebel Sumber Barokah.....	56
1. Sejarah Mebel Sumber Barokah.....	56
2. Fitur Pada Mebel Sumber Barokah	57
B. Deskripsi Data dan Karakteristik Responden.....	58
1. Deskriptif Karakteristik Responden CV Mebel Sumber Barokah	58
C. Hasil Analisis Data	62
1. Hasil Uji Instrumen Data.....	62
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	65
3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	68
4. Hasil Uji Hipotesis	73
D. Pembahasan.....	76
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	76
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	77
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	78
4. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	79
BAB V.....	78
PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Toko Mebel di Kelurahan Wanasari.....	2
Tabel 1. 2 Data Penjualan bulan Januari – September 2024.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	34
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	42
Tabel 3. 2 Skala Likert <i>Summated Rating (LSR)</i>	46
Tabel 3. 3 Kriteria Pengukur Koefisien Korelasi (R)	51
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan perbulan	61
Tabel 4. 5 Uji Validitas	62
Tabel 4. 6 Hasil Uji Realibilitas	64
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4. 10 Hasil Koefisien Korelasi (R).....	70
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>).....	71
Tabel 4. 12 Hasil Uji Parsial (t)	74
Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan (F).....	75