

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin 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 sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi 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, 20 Oktober 2018

Yossi Herawati
NIM: 141401620

ABSTRAK

Yossi Herawati, NIM : 141401620, Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Busana Muslim Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Pada Butik Zoya Serang)

Kebutuhan dan permintaan akan produk busana muslim di butik zoya terus meningkat disertai dengan bertambahnya minat pembeli, masyarakat dan pengusaha untuk ikut berusaha dalam industri busana muslim, yaitu dengan membuka usaha butik. Pengguna busana muslim dalam kehidupan sehari-hari terutama di kota serang sudah mengalami perkembangan yang semakin tinggi. Meningkatnya antusiasme masyarakat dalam menggunakan busana muslim, membuat bisnis busana muslim juga semakin meningkat dengan subur. Meningkatnya jumlah konsumen di butik zoya menjelang bulan ramadhan hampir 100 % dibanding dengan hari biasanya. Meskipun masa penjualan tertinggi adalah menjelang Ramadhan hingga Lebaran tetapi bisnis ini tidak akan kehilangan pasarnya pada hari biasa. Kapanpun busana muslim zoya akan tetap ada konsumennya. Hal ini disebabkan karena busana muslim zoya tidak hanya dipakai pada saat perayaan hari raya, tetapi juga dapat dipakai untuk aktivitas sehari-hari. Salah satu faktor utama dalam menjalankan usaha ini adalah membaca tren busana yang sedang diminati banyak orang. Membaca tren busana muslim zoya yang sedang berkembang amat penting untuk kelangsungan usaha.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1). Apakah kualitas produk busana muslim di butik zoya berpengaruh terhadap kepuasan para konsumen ? 2). Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap produk busana muslim di butik zoya ? 3). Seberapa besar pengaruh kualitas produk busana muslim di butik zoya terhadap kepuasan konsumen ?

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas produk busana muslim di butik zoya terhadap tingkat kepuasan konsumen. 2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk busana muslim di butik zoya. 3) Untuk mengetahui seberapa besar kualitas produk busana muslim di butik zoya terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Pada penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden, dengan metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana, uji asumsi klasik, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, serta uji hipotesis dengan menggunakan uji t (parsial).

Berdasarkan pengujian secara parsial bahwa kualitas produk busana muslim, berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari variabel kualitas produk busana muslim (X) yang memiliki nilai $t_{hitung} = 6,186$ lebih besar dari $t_{tabel} = 2.00172$, Pada perhitungan uji R^2 hasilnya sebesar 39,8% dan sisanya sebesar 60,2% dijelaskan oleh faktor lainnya yang tidak dapat dijelaskan oleh peneliti.

Kata Kunci : *Kualitas Produk Busana Muslim, Tingkat Kepuasan Konsumen.*



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

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp.(0254) 2003323 Fax.(0254) 200022

Nomor : Nota Dinas Kepada Yth.
Lamp : 1 (satu) Eksemplar Dekan Fakultas Ekonomi dan
Perihal : **Pengajuan Munaqasah** Bisnis Islam
a.n Yossi Herawati Di
NIM : 141401620 Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Yossi Herawati, NIM:141401620** dengan judul Skripsi **Pengaruh Kualitas Produk Busana Muslim Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Pada Butik Zoya Serang)**, telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian, atas segala perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 20 Oktober 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Efi Syarifudin, S.Ag.,M.M
NIP.197803142005011005

Di'amah Fitriyyah, M.Pd
NIP.198703062015032003

**PENGARUH KUALITAS PRODUK BUSANA MUSLIM
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Pada Butik Zoya Serang)

Oleh:

YOSSI HERAWATI

NIM: 141401620

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Efi Syarifudin, S.Ag.,M.M

NIP.197803142005011005

Di'amah Fitriyyah, M.Pd

NIP.198703062015032003

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua

Jurusan Ekonomi Syariah

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.S.I

NIP. 19640212 199103 2 003

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

NIP.197408222005012003

PENGESAHAN

Skripsi a.n Yossi Herawati, NIM : 141401620 yang berjudul **Pengaruh Kualitas Produk Busana Muslim Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen** (Studi Pada Butik Zoya Serang) telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 23 November 2018. Skripsi tersebut telah disahkan dan 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, 23 November 2018

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

Dr. Itang, M.Ag

NIP.197108041998031003

Ikin Ainul Yakin, M.E

NIP.

Anggota-anggota

Penguji I

Penguji II

Prof. Dr. H.M.A. Tihami, M.A, M.M

NIP. 195108151981031004

Ratu Humaemah, M.Si

NIP. 198003102011012008

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Efi Syarifudin, S.Ag.,M.M

NIP.197803142005011005

Di'amah Fitriyyah, M.Pd

NIP.198703062015032003

PERSEMBAHAN

Saya bersyukur kepada Allah SWT, atas selesainya penulisan skripsi ini. Skripsi ini akan saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yang bernama Bapak Asep Saefudin S.Pd dan Ibu Sunawati yang selalu mencurahkan kasih sayangnya kepada penulis, selalu mendoakan dan selalu memberikan semangat yang tiada henti, serta memotivasi atas keberhasilan saya selama ini, dan kepada kedua adik saya yang bernama Addinda Nufusu Zakiah dan Syifa Maulida yang memberikan Semangat dan doa kepada penulis, juga kepada Halfi Sonhaji Amd.,Kep , yang selalu memberikan Doa, motivasi, Semangat, dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, dan tak lupa pula kepada rekan-rekan yang telah membantu saya selama ini. Jazakumullah khoiron.

MOTTO

وَقُلْ لِلْمُؤْمِنَاتِ يَغْضُضْنَ مِنْ أَبْصَارِهِنَّ وَيَحْفَظْنَ فُرُوجَهُنَّ وَلَا يُبْدِينَ زِينَتَهُنَّ إِلَّا مَا ظَهَرَ مِنْهَا ۖ وَلَا يَضْرِبْنَ خُمْرَهُنَّ عَلَىٰ جُيُوبِهِنَّ ۖ وَلَا يُبْدِينَ زِينَتَهُنَّ إِلَّا لِبُعُولَتِهِنَّ أَوْ آبَائِهِنَّ أَوْ آبَاءِ بُعُولَتِهِنَّ أَوْ أَبْنَاءِهِنَّ أَوْ أَبْنَاءِ بُعُولَتِهِنَّ أَوْ إِخْوَانِهِنَّ أَوْ بَنِي إِخْوَانِهِنَّ أَوْ بَنِي أَخَوَاتِهِنَّ أَوْ نِسَائِهِنَّ أَوْ مَا مَلَكَتْ أَيْمَانُهُنَّ أَوِ التَّابِعِينَ غَيْرِ أُولِي الْإِرْبَةِ مِنَ الرِّجَالِ أَوِ الطِّفْلِ الَّذِينَ لَمْ يَظْهَرُوا عَلَىٰ عَوْرَاتِ النِّسَاءِ ۖ وَلَا يَضْرِبْنَ بِأَرْجُلِهِنَّ لِيُعْلَمَ مَا يُخْفِينَ ۖ مِنْ زِينَتِهِنَّ ۖ وَتُوبُوا إِلَى اللَّهِ جَمِيعًا أَيُّهُ الْمُؤْمِنُونَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٣١﴾

Katakanlah kepada wanita yang beriman: "Hendaklah mereka menahan pandangannya, dan kemaluannya, dan janganlah mereka Menampakkan perhiasannya, kecuali yang (biasa) nampak dari padanya. dan hendaklah mereka menutupkan kain kudung kedadanya, dan janganlah Menampakkan perhiasannya kecuali kepada suami mereka, atau ayah mereka, atau ayah suami mereka, atau putera-putera mereka, atau putera-putera suami mereka, atau saudara-saudara laki-laki mereka, atau putera-putera saudara lelaki mereka, atau putera-putera saudara perempuan mereka, atau wanita-wanita Islam, atau budak- budak yang mereka miliki, atau pelayan-pelayan laki-laki yang tidak mempunyai keinginan (terhadap wanita) atau anak-anak yang belum mengerti tentang aurat wanita. dan janganlah mereka memukulkan kakinya agar diketahui perhiasan yang mereka sembunyikan. dan bertaubatlah kamu sekalian kepada Allah, Hai orang-orang yang beriman supaya kamu beruntung.

(QS. An Nur : 31)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Yossi Herawati dilahirkan di Serang, tepatnya di Kampung Legok cau, Desa Waringin, Kecamatan Mancak. Pada tanggal 27 Desember 1994. Penulis adalah anak pertama dari tiga bersaudara, terlahir dari pasangan Bapak Asep Saefudin, S.Pd dan Ibu Sunawati.

Adapun pendidikan formal yang sudah peneliti tempuh adalah sebagai berikut : SDN Cingeunah lulus pada tahun 2006, MTS Negeri 1 Anyer lulus tahun 2009, dan SMA Negeri 1 Anyer lulus tahun 2012, Penulis melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur senantiasa selalu terucap kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan segala nikmat dan karuniaNya yang telah diberikan kepada seluruh hambaNya. Shalawat beserta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai panutan dan suri tauladan bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Alhamdulillah berkat pertolongan yang diberikan Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Busana Muslim Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Pada Butik Zoya Serang)”. Skripsi ini telah disusun dengan maksud untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penulis sadar betul dalam penyusunan dan penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Hal itu disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, kiranya pembaca dapat memaklumi atas kelemahan dan kekurangan yang akan ditemui dalam skripsi ini.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan baik secara moral maupun material dalam penyusunan skripsi ini, oleh

karenanya, pada kesempatan ini penulis secara khusus ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman M.A, Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk bergabung dan menimba ilmu di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.S.I, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mendorong terselesainya skripsi yang dibuat penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan ibu.
3. Ibu Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M.,M.Ak. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mendidik, mengarahkan dan memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak.
4. Bapak Dr. Efi Syarifudin, S.Ag.,M.M. Selaku Pembimbing I yang memberikan waktu, pengarahan, ilmu dan bimbingan yang sangat berarti selama proses menyelesaikan skripsi. Terima kasih atas bimbingannya. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak.
5. Ibu Di'amah Fitriyyah, M.Pd sebagai Pembimbing II yang telah memberikan nasehat, bimbingan, arahan, dan meluangkan waktunya untuk penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas semua arahan dan bimbingan yang ibu berikan hingga skripsi ini terselesaikan. Semoga Allah SWT membalas kebaikan ibu.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten , yang telah mengajar, mendidik dan memotivasi dalam memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Seluruh Staf Akademik, Pegawai Perpustakaan dan Karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan bantuan secara langsung dan tidak langsung selama penulis masih studi.
8. Kepada kedua orang tua penulis yang selalu memberikan motivasi bagi penulis untuk dapat menyelesaikan studi. Semoga Allah selalu menjaga dan memberikan yang terbaik kepada kedua orang tua ku.
9. Teruntuk Halfi Sonhaji, Desi mustafidah, Intan Dahliani, Ainun, Keluarga besar Naura, dan juga teman-teman seperjuangan umumnya dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya keluarga besar Ekis C yang telah memberikan semangat dukungan secara langsung maupun tidak langsung dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan kalian.
10. Serta seluruh teman-teman dan pihak-pihak dari LPM SiGMA yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan dan bantuannya. Hingga terselesaikannya skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan kesehatan dan kesuksesan kepada kalian semua.

Akhir kata penulis berharap semoga bantuan dan motivasi yang selama ini telah dicurahkan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini dan dapat menjadi sebuah amal shaleh serta balasan yang sesuai dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya, serta dapat menjadi penyumbang dan pelengkap bagi ilmu pengetahuan.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Serang 20 Oktober 2018

Penulis

Yossi Herawati

NIM. 141401620

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i	
ABSTRAK	ii	
SURAT PENGAJUAN	iii	
SURAT PERSETUJUAN DEKAN	iv	
PENGESAHAN	v	
PERSEMBAHAN	vi	
MOTTO	vii	
RIWAYAT HIDUP	viii	
KATA PENGANTAR	ix	
DAFTAR ISI	xiii	
DAFTAR TABEL	xvi	
DAFTAR GAMBAR	xvii	
BAB I	PENDAHULUAN	
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Identifikasi Masalah	5
	C. Rumusan Masalah	5
	D. Pembatasan Masalah	6
	E. Tujuan Penelitian	6
	F. Manfaat Penelitian	6
	G. Kerangka Pemikiran	8
	H. Sistematika Penulisan	13
BAB II	KAJIAN PUSTAKA	
	A. Konsep Produk	16
	1. Definisi Produk	16

2. Klasifikasi Produk	21
3. Kualitas Produk	22
B. Kualitas Produk	22
1. Pengertian Kualitas	22
2. Pengertian Produk	24
3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas produk	24
C. Pengertian Busana Muslim.....	26
D. Kepuasan Konsumen	27
1. Pengertian Konsumen.....	27
2. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	28
3. Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	29
4. Strategi untuk meningkatkan kepuasan konsumen	30
E. Hubungan Antar Variabel	31
F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	32
G. Hipotesis Penelitian	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
B. Populasi dan Sampel	37
C. Metode Penelitian	39
D. Teknik Pengumpulan Data.....	41
E. Teknik Analisis Data	44
F. Operasional Variabel Penelitian	53

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian	59
	1. Alamat Butik Zoya Serang	59
	2. Sejarah Butik Zoya Serang	59
	3. Produk – Produk Butik Zoya	63
	4. Visi dan Misi Butik Zoya.....	63
	B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	65
	1. Karakteristik Responden	65
	2. Hasil Kuesioner	68
	C. Analisis Deskripsi Data	68
	1. Uji Validitas	68
	2. Uji Reliabilitas	71
	3. Uji Asumsi Klasik.....	72
	a. Uji Normalitas	72
	b. Uji Autokorelasi	75
	c. Uji Heteroskedastisitas	76
	4. Analisis Regresi Linear Sederhana	79
	5. Uji Hipotesis (Uji t)	80
	6. Uji Koefisien Korelasi (R)	82
	7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	84
	D. Hasil Analisis Data	85
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	87
	B. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1	Skala Likert	42
TABEL 3.2	Koefisien Korelasi	52
TABEL 3.3	Operasional Variabel	55
TABEL 4.1	Responden Berdasarkan Usia	66
TABEL 4.2	Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
TABEL 4.3	Hasil Kuesioner	68
TABEL 4.4	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk Busana Muslim (X)	69
TABEL 4.5	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Konsumen (Y).....	70
TABEL 4.6	Reliabilitas Instrumen Kualitas Produk Busana Muslim (X)	71
TABEL 4.7	Reliabilitas Instrumen Tingkat Kepuasan Konsumen (Y).....	72
TABEL 4.8	One Sample Kolmogorov Smirnov Test	74
TABEL 4.9	Hasil Uji Autokorelasi	75
TABEL 4.10	Uji Park	78
TABEL 4.11	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	79
TABEL 4.12	Hasil Uji t	81
TABEL 4.13	Hasil Uji Koefisien Korelasi (R)	83
TABEL 4.14	Koefisien Korelasi	83
TABEL 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	84

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 4.1 Uji Normalitas	73
GAMBAR 4.2 Kriteria Pengambilan Keputusan	76
GAMBAR 4.3 Uji Heteroskedastisitas	77