

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 Hasanuddin” Banten ini, sepenuhnya karya tulisan ilmiah 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 dari plagiat atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan akademik yang berlaku.

Serang, 09 Agustus 2019

Syahrul Anwar
NIM : 131401503

ABSTRAK

Nama **SYAHRUL ANWAR**, NIM: 131401503, Judul Skripsi: **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualits Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (studi Homen Industri Sarijaya Cikedal Pandeglang).**

Masalah utama sebagai home industri yang banyak pesaingnya adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau belum. Oleh karena itu, Home Industri Sarijaya dituntut untuk selalu menjaga kualitas produk dan kualitas pelayanan agar konsumen merasa puas.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. 2) Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada home industri sarijaya. 3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada home industri sarijaya .

Adapun tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan konsumen pada home industri sarijaya. 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada home industri sarijaya. 3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada home industri sarijaya.

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji F, uji t, koefisien korelasi, dan koefisien determinasi dengan program SPSS 23.

Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap variable kepuasan konsumen (Y). Berdasarkan hasil uji t nilai t hitung lebih besar dari t table ($3.455 > 1.664$), dengan nilai signifikasi ($0,001 < 0,05$). Kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Berdasarkan hasil uji t nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($8.906 > 1.664$), dengan nilai signifikansi $0.000 < 0,05$

Hasil analisis Koefisien Determinasi menghasilkan pengaruh antara X_1 dan X_2 secara signifikan terhadap Y sebesar 60,7%. Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($(61.772 > 2.72)$), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh secara simultan antara pengaruh kualitas produk dan kualits pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.



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

Nomor : Nota Dinas
Lamp : Skripsi
Hal : **Sidang Munaqasah**
a.n. Syahrul Anwar
NIM : 131401503

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 **Syahrul Anwar**, NIM: 131401503, yang berjudul : *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Home Industri sarijaya Cikedal Pandeglang)*, kiranya dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 07 Agustus 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Itang, M.Ag
NIP. 19710804 199803 1 003

Havid Risyanto, M.Sc
NIP. 19851025 201503 1 005

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Home Industri Sarijaya Cikedal Pandeglang)**

Oleh:

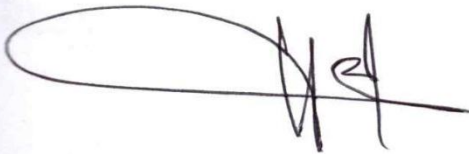
SYAHRUL ANWAR

NIM : 13140150

Menyetujui;

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Itang, M.Ag

NIP. 19710804 199803 1 003



Havid Risyanto, M.Sc

NIP. 19851025 201503 1 005

Mengetahui,

Dekan

Ketua

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Jurusan Ekonomi Syariah,



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI

NIP. 19640212 199103 2 003



Hj. Mukhlisotul Jannah, S.E., M.M., M.Ak

NIP. 197408222005012003

PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Syahrul Anwar**, NIM: 131401503, yang berjudul : *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Home Industri sarijaya Cikedal Pandeglang)*, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 22 Oktober 2019.

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, 22 Oktober 2019

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota,

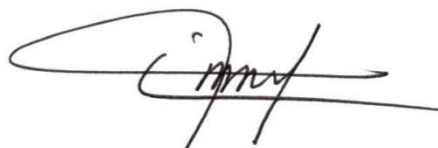
Sekretaris Merangkap Anggota,



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI

NIP. 19640212 199103 2 003

Penguji I



Ikin Ajul Yakin, M.E

NIDN. 2021079002

Anggota

Penguji II



Dr. H. Efi Syarifudin, M.M

NIP: 19780314 200501 1 005

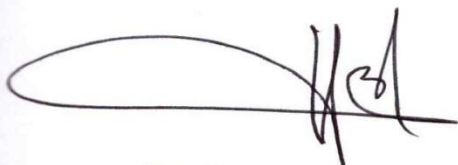
Pembimbing I



Mochamad Indrajiit Roy, M.M

NIP. 19801129 201503 1 001

Pembimbing II



Dr. Itang, M.Ag

NIP. 19710804 199803 1 003



Havid Risyanto, M.Sc

NIP. 19851025 201503 1 005

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah kupanjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur saya ucapkan kepada Mu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik, shalawat dan salam kepada Nabi kita semua Muhammad SAW.

Untuk karya yang sederhana ini, maka saya persembahkan untuk : Ayahanda Moh. Yusup (Alm) dan Ibunda tercinta Halimattussadiyah dan tersayang

MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

"Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lain "

{ HR. Bukhori Muslim }

RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap Syahrul Anwar, merupakan anak Ke 5 dari 5 bersaudara, dilahirkan di Pandeglang pada tanggal 25 Desember 1995, tepatnya di Kp. Cikeutar RT/RW. 02/02 Desa Cipicung Kecamatan CikedalKabupaten Pandeglang Propinsi Banten. Dari pasangan Bapak Moh. Yusup dan Ibu Halimatusaadiah.

Pendidikan Formal Penulis, Sekolah Dasar (SDN Cipicung 02) lulus tahun 2006, Sekolah menengah Pertama (SMPN 1 Menes) lulus tahun 2009, Sekolah Menengah Kejuruan (SMK Walisongo Menes) Lulus tahun 2012 kemudian pada tahun 2013, Penulis melanjutkan study ke perguruan tinggi di UIN "SMH" Banten pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Ekonomi Syariah.

Demikian Riwayat Hidup Penulis yang pernah penulis jalani selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis dipanjatkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan hidayahnya yang telah diberikan, hanya dengan izinnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan pengikut-pengikutnya, hingga akhir jaman.

Dengan pertolongan Allah SWT, dan usaha yang tak kenal putus asa, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.”

Melalui kesempatan ini penulis ini mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Fauzul Iman M.A, Selaku Rektor UIN “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan kampus ini lebih maju dan terdepan.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN “ Sultan Maulana Hasanuddin “ Banten.
3. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, S.E., M.M., M.Ak, Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah UIN “ Sultan Maulana Hasanuddin “ Banten.

4. Bapak Dr. Itang, M.Ag. Selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penyusunan dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Havid Risyanto, M.Sc Selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penyusunan dalam menyusun skripsi ini.
6. Kedua Orang Tua Bapak Moh. Yusup (Alm) dan Ibu Halimatusaadiah yang telah mendo'akan dan banyak berkorban moril, materil, yang tak peduli air mata dan keringat demi sebuah gelar sarjana yang disandang penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan Ilmu dan Amal intelektualnya kepada penyusun selama menempuh pendidikan di kampus UIN “ Sultan Maulana Hasanauddin “ Banten.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN MUNAQOSAH	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Perumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Pembatasan Masalah	6
F. Manfaat Penelitian	6
G. Kerangka Pemikiran.....	7
H. Penelitian Terdahulu	9
I. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN TEORITIS	
A. Landasan Teori	
1. Kualitas Produk.....	12
a. Pengertian Kualitas Produk	12

b. Klasifikasi produk.....	14
c. Lima Tingkat Produk	16
2. Kualitas Pelayanan	17
a. Pengertian Kualitas	17
b. Pengertian Pelayanan.....	18
c. Kualitas Pelayanan	18
3. Kepuasan Konsumen.....	20
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	20
b. Memahami Prilaku Pelanggan Yang Tidak Puas	21
c. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	26
d. Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen.....	28
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Hipotesis Penelitian.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	31
B. Populasi dan Sampel.....	31
C. Jenis dan Sumber Data	34
D. Metode Pengumpulan Data	34
E. Instrumen Penelitian	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Realibilitas.....	37
F. Teknik Analisis Data	38
1. Analisis Regresi Berganda	38
2. Uji Asumsi Klasik	38
3. Uji Hipotesis	43
4. Operasional Variabel Penelitian	46

BAB IV HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Responden.....	51
1. Usia.....	51
2. Jenis Kelamin	52
3. Pekerjaan	52
B. Uji Validitas dan Realibilitas	53
1. Uji Validitas	53
2. Uji Realibilitas.....	54
C. Analisis Data	55
1. Analisis Regresi Berganda	55
2. Asumsi Klasik	56
D. Uji Hipotesis	59
1. Uji Statistik t (Uji Parsial)	59
2. Uji Statistik f (Uji Simultan)	60
E. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61
F. Koefisien Korelasi	62
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	64

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	65
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Kerangka Pemikiran	7
--	----------

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1 Pedoman Skala Likert.....	35
TABEL 3.2 Kriteria Pengujian Durbin Watson	42
TABEL 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi	46
TABEL 3.4 Operasional Variabel Penelitian	47
TABEL 4.1 Karakteristik Responden Berdasarakan Usia	51
TABEL 4.2 Karakteristik Responden Berdasarakan Jenis Kelamin	52
TABEL 4.3 Karakteristik Responden Berdasarakan Pekerjaan	53
TABEL 4.4 Uji Validitas.....	53
TABEL 4.5 Uji Reabilitas.....	55
TABEL 4.6 Koefisien Regresi	55
TABEL 4.7 Uji Normalitas.....	56
TABEL 4.8 Uji Auto Korelasi.....	57
TABEL 4.9 Uji Multikolinearitas.....	57
TABEL 4.10 Uji Heteroskedastisitas.....	58
TABEL 4.11 Uji t.....	59
TABEL 4.12 Uji f (Struktural 1).....	61
TABEL 4.13 Uji Koefisien Determinasi	61
TABEL 4.14 Analisis Korelasi	62
TABEL 4.15 Interpretasi Koefisien Korelasi	63
TABEL 4.16 Koefisien Korelasi.....	63