

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syari'ah 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 kesarjanaannya yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 30 Desember 2019

  
  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
**Achmad Fachrizal**  
NIM: 141401572

## ABSTRAK

Nama: **Achmad Fachrizal**, NIM: **141401572**, Judul Skripsi: **Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam** (Studi di Pabrik Kayu CV. Barokah Raya, Kasemen).

Islam telah mengajarkan kepada umatnya tentang sistem promosi dan kualitas pelayanan yang baik dalam Islam. Namun, dikalangan masyarakat saat ini telah tertanam sistem pemasaran konvensional yang memprioritaskan pada keuntungan semata, hal ini menjadikan pelajaran bagi umat Islam agar dapat mengenal kembali sistem promosi dan kualitas pelayanan yang seharusnya islami dan dapat dipraktikkan dalam setiap transaksi bisnis yang dilakukan agar terciptanya kepuasan konsumen dengan ukuran yang baik dalam Islam.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1). Apakah promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen?. 2). Seberapa besar pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen?.

Tujuan penelitian ini adalah: 1). Untuk mengetahui apakah promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. 2). Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden dengan menggunakan metode statistik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan menggunakan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, serta uji hipotesis dengan menggunakan uji t (parsial) dan uji f (uji simultan).

Berdasarkan pengujian secara simultan bahwa promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat nilai  $f$  hitung lebih besar dari  $f$  tabel ( $66,248 > 3,09$ ) maka  $H_0$  ditolak. Dan berdasarkan uji korelasi bahwa tingkat hubungan antara variabel promosi ( $X_1$ ) dan variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap variabel kepuasan konsumen ( $Y$ ) yaitu sebesar 58,5 %. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 41,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain. Adapun faktor-faktor lain menurut konsumen setelah dilakukannya penelitian di Pabrik Kayu CV. Barokah Raya diantaranya adalah terdapat konsumen yang menjadi pelanggan tetap, hasil pemotongan kayu yang kurang rapih, fasilitas yang kurang memadai seperti tidak terdapat kamar mandi yang dipisah antara laki-laki dan perempuan serta banyaknya sampah berupa serbuk kayu hasil pemotongan yang berserakan di lokasi.

Kata kunci: Promosi, Kualitas Pelayanan, 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  
Lamp : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : **Pengajuan Munaqasah  
a.n Achmad Fachrizal  
NIM: 141401572**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam UIN SMH Banten  
Di \_  
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara Achmad Fachrizal, NIM. 141401572 yang judul Skripsi **Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi di Pabrik Kayu CV. Barokah Raya, Kasemen)** 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 perhatian bapak, kami ucapkan terima kasih.  
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Serang, 30 Desember 2019

Pembimbing I

**Dr. H. Efi Syarifudin, S.Ag., M.M.**  
NIP.19780314 200501 1 005

Pembimbing II

**Hendrieta Ferieka, SE., M.Si.**  
NIP.1983611 200604 2 001

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM  
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

**(Studi di Pabrik Kayu CV. Barokah Raya, Kasemen)**

Oleh:

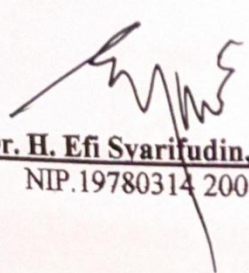
**Achmad Fachrizal**

NIM: 141401572

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


  
**Dr. H. Efi Svarifudin, S.Ag., M.M.**  
NIP.19780314 200501 1 005

  
**Hendrieta Ferieka, SE., M.Si.**  
NIP.1983611 200604 2 001

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua  
Jurusan Ekonomi Syari'ah

  
**Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI.**  
NIP. 19640212 199103 2 003

  
**Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M.**  
NIP. 19740822 200501 2 003

## PENGESAHAN

Skripsi a.n Achmad Fachrizal, NIM : 141401572 yang berjudul Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi di Pabrik Kayu CV. Barokah Raya, Kasemen), telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal. 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, 30 Desember 2019

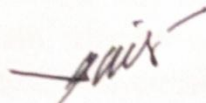
### Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota,



Dr. Hj. Nihavatul Maskuroh, M.SI.  
NIP. 19640212 199103 2 003

Sekretaris Merangkap Anggota,



Ma'mun Nawawi, M.E.  
NIP. 199303022019031009

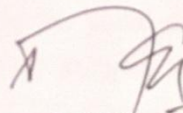
Anggota

Penguji I



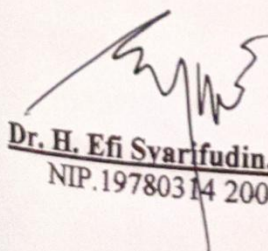
Ratu Humaemah, S.Hum, M.Si.  
NIP. 19800310 201101 2 008

Penguji II



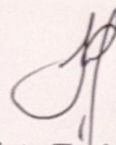
Aan Ansori, S.Kom, M.M.  
NIP. 19731015 200701 1 027

Pembimbing I



Dr. H. Efi Syarifudin, S.Ag., M.M.  
NIP. 19780314 200501 1 005

Pembimbing II



Hendrieta Ferioka, SE., M.Si.  
NIP. 1983611 200604 2 001

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran untukku dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta baginda Nabi besar Muhammad SAW yang menjadi panutan bagi hamba dalam mengaplikasikan kehidupan sehari-hari. Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kupersembahkan karya kecilku ini untuk orang-orang yang kusayangi.

Terimakasih yang teramat kepada Bapak tercinta H.Abdul Hamid dan Ibu tercinta Hj. Nurhaedah dengan penuh kasih sayang. Terimakasih atas segala doa, kasih sayang dan motivasi yang telah diberikan kepada anakmu ini, terimakasih atas segala nasehat yang kau berikan tanpa pernah lelah, menjadikan semangat dan inspirasi untuk hidupku sehingga aku dapat menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Terimakasih kepada kakakku Khaerunnisa dan adik-adikku Achmad Fauzi dan Raudhatul Fitriyah yang selalu memberikan motivasi yang menjadikan semangat sampai akhirnya aku bisa menyelesaikan karya tulis ini. Maafkan aku yang masih belum bisa menjadi kakak dan adik yang baik, tapi aku berharap kalian bisa jauh lebih baik dan dapat menjadi kebanggaan bagi ayah dan mamah. Jangan pernah menyerah untuk mencapai cita-cita.

Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak dan Ibu dosen UIN SMH Banten khususnya kepada dosen pembimbing Bapak Dr. Efi Syarifudin, S.Ag., M.M, dan Ibu Hendrieta Ferieka, SE., M.Si, yang telah mengajarkan banyak ilmu yang sangat bermanfaat, membimbing dengan tulus, memberikan nasehat-nasehat, meluangkan waktu, dan memberikan pengalaman yang sangat berarti kepada saya. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan membalas semua kebaikan Bapak dan Ibu Dosen. Amin Ya Robbal' Alamin

Untuk sahabat-sahabat EKIS se-angkatan terutama EKIS B, terimakasih sahabat atas kebersamaan selama ini, atas canda, tawa, suka, duka yang telah kita lewati bersama. Tiada ungkapan paling indah selain bahagia bisa mengenalkalian dan bisa bertukar pikiran dengan kalian, kalian adalah keluarga bagiku.

## MOTTO

رِجَالٌ لَا تُلْهِيهِمْ تِجَارَةٌ وَلَا بَيْعٌ عَنْ ذِكْرِ اللَّهِ وَإِقَامِ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ  
يَخَافُونَ يَوْمًا تَتَقَلَّبُ فِيهِ الْقُلُوبُ وَالْأَبْصَارُ ﴿٣٧﴾

*“Laki-laki yang tidak dilalaikan oleh perniagaan dan tidak (pula) oleh jual beli dari mengingati Allah, dan (dari) mendirikan sembahyang, dan (dari) membayarkan zakat. Mereka takut kepada suatu hari (yang dihari itu) hati dan penglihatan menjadi goncang”. (QS. An-Nur : 37).*

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Achmad Fachrizal yang lahir di Serang pada tanggal 10 April 1996. Penulis merupakan putra kedua dari empat bersaudara, Bapak tercinta bernama H. Abdul Hamid dan Ibu tercinta Hj. Nurhaedah, S.Pd.I yang bertempat di Jl. Pelelangan Karangantu Kp. Baru Bugis RT: 003 RW: 006 Desa Banten, Kecamatan Kasemen, Serang, Banten.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN Padek 2 lulus pada Tahun 2008, Pon-Pes Darussalam Pipitan lulus pada Tahun 2011, MAN 2 Kota Serang lulus Pada Tahun 2014, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syari'ah.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif dalam organisasi internal maupun eksternal kampus. Di internal kampus penulis pernah menjabat sebagai Ketua Umum SEMA (Senat Mahasiswa) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun 2017. Di eksternal kampus penulis pernah menjadi Sekertaris Bidang Advokasi FORNASMEBI (Forum Nasional Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis Islam) periode 2017-2018.



## **KATA PENGANTAR**

*Bismillaahirrahmaanirrahiim*

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi di Pabrik Kayu CV. Barokah Raya, Kasemen).

Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada junjungan Nabi besar kita Muhammad SAW, sebagai panutan dan suri tauladan bagi umat manusia pada akhir zama.

Pada kesempatan 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.

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mendorong terselesainya skripsi yang dibuat penulis.
3. Ibu Mukhlisatul Jannah, M.M, Ketua Jurusan Ekonomi Syari'ah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mendidik, mengarahkan dan memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
4. Bapak Dr. Efi Syarifudin, S.Ag., M.M, dan Ibu Hendrieta Ferieka, SE., M.Si, selaku Pembimbing I dan II yang memberikan waktu, pengarahan, ilmu dan bimbingan yang sangat berarti selama proses menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengajar dan mendidik dalam memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Pemilik Pabrik Kayu CV. Barokah Raya, Kasemen. yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.
7. Orang tua tercinta yang selalu mendoakan yang terbaik serta memberikan dukungan dan pengorbanan baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan study
8. Kakak dan adik yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.

9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis berharap semoga Allah SWT membalas dengan pahala yang berlimpah, Amin. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi isi maupun metodologi penulisannya. Untuk itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan guna perbaiki selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Serang, 30 Desember 2019

Penulis,

**Achmad Fachrizal**  
NIM. 141401572

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>SURAT PENGAJUAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERSETUJUAN DEKAN</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan masalah .....	8
D. Perumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	9
G. Kerangka Pemikiran .....	10
H. Sistematika Penulisan .....	13

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Promosi .....	15
1. Pengertian Promosi .....	15
2. Tujuan Promosi .....	19
3. Bauran Promosi .....	21
4. Strategi Promosi .....	23
5. Promosi Penjualan .....	25
6. Tujuan Promosi Penjualan .....	19
7. Metode Promosi Penjualan .....	29
8. Sarana Promosi Penjualan .....	32
9. Sasaran Promosi Penjualan .....	33
10. Promosi dalam Perspektif Ekonomi Islam .....	34
B. Kualitas Pelayanan .....	36
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	36
2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	38
3. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	40
4. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam .....	42
C. Kepuasan Konsumen .....	44
1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	44
2. Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	46
3. Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen .....	50
4. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam .....	52
D. Penelitian Terdahulu .....	53
E. Perbedaan Objek Penelitian dengan Penelitian Terdahulu .....	58
F. Hipotesis Penelitian .....	42

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Ruang Lingkup Penelitian .....	61
-----------------------------------	----

1. Tempat Penelitian .....	61
2. Waktu Penelitian.....	61
B. Jenis dan Sumber Data .....	62
C. Populasi dan Sampel .....	63
D. Teknik Pengumpulan Data .....	65
E. Teknik Analisis Data.....	68
1. Uji Instrumen .....	68
a. Uji Validitas.....	69
b. Uji Reliabilitas .....	70
2. Uji Asumsi Klasik.....	70
a. Uji Normalitas.....	71
b. Uji Multikolinearitas.....	71
c. Uji Heteroskedastisitas.....	72
3. Uji Analisis Regresi Berganda .....	73
4. Uji Hipotesis .....	74
a. Uji F.....	74
b. Uji T.....	75
c. Uji Koefisien Korelasi .....	77
d. Uji Koefisien Determinasi .....	77
F. Operasional Variabel Penelitian.....	78

#### **BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	83
B. Hasil Penelitian.....	84
1. Karakteristik Responden.....	84
2. Hasil Kuesioner.....	87
C. Data Pengolahan Statistik.....	91
1. Uji Validitas .....	91
2. Uji Reliabilitas .....	95
3. Uji Asumsi Klasik.....	98
a. Uji Normalitas.....	98
b. Uji Multikolinearitas.....	100
c. Uji Heteroskedastisitas.....	101

4. Uji Analisis Regresi Berganda .....	104
5. Uji Hipotesis .....	106
a. Uji T .....	106
b. Uji F .....	111
c. Uji Koefisien Korelasi .....	113
d. Uji Koefisien Determinasi .....	115
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	116
E. Pembahasan Hasil Penelitian Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam .....	118

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	119
B. Saran .....	120

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Skor Jawaban .....	68
<b>Tabel 3.2</b> Koefisien Korelasi .....	77
<b>Tabel3.3</b> Indikator Pernyataan .....	78
<b>Tabel 4.1</b> Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	87
<b>Tabel 4.2</b> Hasil Uji Validitas Promosi (X1).....	91
<b>Tabel 4.3</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2) .....	92
<b>Tabel 4.4</b> Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	94
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Uji Reliabilitas Promosi (X1).....	95
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2) .....	96
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y) .....	97
<b>Tabel 4.8</b> One-Sample Kolmogorof-Smirnov Test.....	99
<b>Tabel 4.9</b> Uji Multikolinearitas.....	100
<b>Tabel 4.10</b> Uji Park .....	103
<b>Tabel 4.11</b> Uji Regresi Linear Berganda .....	104
<b>Tabel 4.12</b> Uji T Variabel Promosi (X1) .....	107
<b>Tabel 4.13</b> Uji T Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	109
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji F.....	111
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	113



<b>Tabel 4.16</b> Koefisien Korelasi .....	113
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	115

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Kerangka Pemikiran.....	12
<b>Gambar 4.1</b> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	85
<b>Gambar 4.2</b> Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	86
<b>Gambar 4.3</b> Uji Normalitas .....	98
<b>Gambar 4.4</b> Uji Heteroskedastisitas .....	102
<b>Gambar 4.5</b> Kurva Uji T Promosi (X1) .....	108
<b>Gambar 4.6</b> Kurva Uji T Kualitas Pelayanan (X2).....	110
<b>Gambar 4.7</b> Kurva Uji F .....	112