

## **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 Syariah 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 kutipan secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian 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, 16 Februari 2021.

**Sultan Faisal Alif**  
**NIM: 161410162**

## ABSTRAK

Nama : **Sultan Faisal Alif**, NIM : 161410162, Judul Skripsi: **Pentingnya Berbisnis Secara Syariah Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Di Cafe Seblak Metty Komala, Kota Serang)**,

Pada umumnya, dalam mengolah makanan pebisnis harus bisa menghasilkan produk yang berkualitas. Menurut Wahidah “kualitas makanan adalah keseluruhan sifat-sifat dari makanan tersebut yang berpengaruh terhadap konsumen”. Begitupun dengan kepuasan pelanggan, hal ini merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan usaha terutama di usaha kuliner.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Apakah cita rasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Seblak Metty Komala? Apakah inovasi produk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Cafe Seblak Metty Komala?

Tujuan penelitian ini yaitu: Untuk mengetahui apakah ada pengaruh cita rasa terhadap kepuasan pelanggan. Dan untuk mengetahui apakah inovasi produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data prier yaitu data yang diperoleh dari wawancara dengan kuesioner dengan pelanggan kafe metty koala. dengan jumlah responden sebanyak 33 orang. Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah Uji Regresi linear berganda, Uji Normalitas, , Uji Koefisien Korelasi, Uji Koefisien Determinasi dan Uji Hipotesis (Uji t) dan (Uji F).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Nilai t hitung untuk variabel x1 (Cita Rasa) yaitu 2.503 sedangkan t tabel memiliki nilai sebesar 1.69552. dan nilai sig lebih besar dari 0.05 artinya nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka H0 ditolak. Sehingga kesimpulan yang didapat ialah cita rasa secara berpengaruh secara signifikan dan bernilai positif terhadap Kepuasan pelanggan. Dan nilai t hitung untuk variabel x2 (Inovasi produk) yaitu 2.319 sedangkan t tabel memiliki nilai sebesar 1.69552. dan nilai sig lebih besar dari 0.05 artinya nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka H0 ditolak. Sehingga kesimpulan yang didapat ialah inovasi produk secara parsial berpengaruh secara signifikan dan bernilai positif terhadap Kualitas Produk.

**Kata Kunci** : *Cita rasa, Inovasi produk, dan Kepuasan*



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**

**SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

---

Nomor : Nota Dinas

Lamp : 1 (satu) Eksemplar

Hal : **Pengajuan Munaqasah**

**a.n. Sultan Faisal Alif**

**NIM : 161410162**

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 Saudari **Sultan Faisal Alif**, NIM: 161410162, yang berjudul **:Pengaruh Cita Rasa dan Inovasi Produk Seblak Metty Komala Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi di Cafe Seblak Metty Komala**, 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, 16 Februari 2021.

Pembimbing I

**Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI**

NIP. 19640212 199103 2 003

Pembimbing II

**Ratu Humaemah, S.Hum., M.SI**

NIP. 19800310 201101 2 008

# PERSETUJUAN

**Pentingnya Berbisnis Secara Syariah Serta Pengaruhnya Terhadap  
Kepuasan Pelanggan  
(Studi Di Cafe Seblak Metty Komala, Kota Serang)**

Oleh:

**Sultan Faisal Alif**

NIM : 161410162

**Menyetujui;**

Pembimbing I,



**Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI**

NIP. 19640212 199103 2 003

Pembimbing II,



**Ratu Humaemah, S.Hum., M.SI**

NIP. 19800310 201101 2 008

Mengetahui ;

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,



**Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI**

NIP. 19640212 199103 2 003

Ketua

Jurusan Ekonomi Syariah,



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

NIP. 19740822 200501 2 003

## PENGESAHAN

Skripsi a.n. Sultan Faisal Alif , NIM : 161410162 yang berjudul : **Pentingnya Berbisnis Secara Syariah Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Di Cafe Seblak Metty Komala, Kota Serang)**, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 21 Februari 2021. 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, 21 Februari 2021

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota

**Hj. Mukhlisatul Jannah, S.E., M.M., M.Ak**  
NIP. 19740822 200501 2 003

**Muhammad Turmudi, S.Ag., M.M**  
NIP. 19760126 201101 1 006

Anggota

Penguji I

Penguji II

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

**Anita, MSi**  
NIP. 19820808 201503 2 003

Pembimbing I

Pembimbing II

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

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

## **PERSEMBAHAN**

*Alhamdulillah.....Alhamdulillah....Alhamdulillahirobbil'ala  
min*

*Sujud syukurku kusembahkan kepadamu Ya Allah, yang  
Maha Agung, Maha Tinggi, Maha Adil dan Maha Penyayang, atas  
takdirmu untukku sehingga bisa menempuh pendidikan di bangku  
kuliah, bisa mendapatkan ilmu-ilmu agama untuk petunjuk  
kehidupan, serta banyak pengalaman berharga selama menempuh  
pendidikan.*

*Kupersembahkan Karya ini untuk ibu Hayati S,P.d, yang  
selalu berjuang mencari rezky yang halal untuk anak-anaknya,  
selalu memberikan doa, nasehat serta semangat selama menuntut  
ilmu. Semoga Allah memberi Kesehatan dan keselamatan dunia dan  
akhirat untuk mu ibu tercinta.*

*Terimakasih untuk sahabat-sahabat ku, dan tak lupa untuk  
teman-temanku semuanya yang telah memberikan semangat, dan  
doa dalam proses pembuatan skripsi ini. Semoga kalian diberikan  
kelancaran dan kesuksesan dalam setiap kegiatan dan cita-cita.*

## MOTTO

مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ  
لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

*“Dan carilah pada apa yang Telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan kebahagiaanmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah Telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak akan menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”.*  
(QS. Al-Qashash : 77)

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Sultan Faisal Alif dilahirkan di Serang pada tanggal 13 Maret 1998. Penulis adalah anak pertama, ibu saya bernama, Hayati S.Pdi dan Bapak Sutrisno Saimun.

Adapun pendidikan formal yang sudah peneliti tempuh adalah sebagai berikut : SDN 12 Serang lulus pada tahun 2010, kemudian SMP Informatika lulus pada tahun 2013, kemudian SMAN 03 Kota.Serang lulus pada tahun 2016, penulis melanjutkan pendidikan di UIN Sultan Hasanuddin Banten. Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah.



## KATA PENGANTAR

**Assalamu’alaikum Wr, Wb.**

Ungkapan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karuni dan rahmatnya bagi kaum muslim masih diberi nikmat sehat wal’afiat. Sholawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang merupakan suritauladan bagi umat islam hingga akhir zaman

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan kepada Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pentingnya Berbisnis Secara Syariah Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan”**

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Nihayatul Maskuroh, M,si. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak., Ketua Jurusan Ekonomi Syariah dan juga sebagai pembimbing pertama dan Bapak Surahman , M.E, Sekertaris jurusan Ekonomi Syariah UIN Sultan Maulana Hassanuddin Bante.
4. Ibu. Ratu Humaemah, S.Hum., M.SI sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan nasehat, arahan, ilmu yang bermanfaat, serta bimbingan selama proses penulisan skripsi ini.

5. 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.
6. Terima kasih kepada sahabat-sahabat penulis yang telah memberikan semangat dan bersedia mendengar diskusi atau curhat tentang skripsi.
7. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat serta doa terbaik.

Mengingat penulis masih 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.

Serang , 16 February 2021

Penulis

**Sultan Faisal Alif**  
161410162

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PENGAJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN DEKAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Perumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Kerangka Pemikiran .....	9
H. Sistematika Pembahasan.....	10
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS</b>	
A. Landasan Teori .....	12
1. Inovasi produk.....	14
2. Cita Rasa .....	20

3. Kepuasan pelanggan .....	24
B. Hubungan antar variable .....	32
C. Penelitian terdahulu.....	34
D. Hipotesis Penelitian.....	38

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
B. Jenis Penelitian dan Sumber Data .....	40
C. Teknik Pengumpulan Data .....	42
D. Operasional Variabel Penelitian .....	46
E. Teknik Analisis Data .....	49
1. Uji Validitas dan Reabilitas .....	49
2. Uji Asumsi klasik.....	51
a) Uji Normalitas.....	51
b) Uji Autokorelasi.....	52
c) Uji Heteroskedastisitas .....	55
d) Uji Multikoleniaritas.....	56
3. Uji Analisis Regresi Berganda.....	57
4. Pengujian Hipotesis .....	58
a) Uji F.....	58
5. Koefisien Korelasi (R).....	62
6. Uji Koefisien Korelasi (R <sup>2</sup> ).....	63

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. ProfilTepat penelitian dan Sejarah Seblak .....	65
B. Karakteristik Responden.....	67
C. Rekapitulasi Data Hasil pengisian Kuesioner.....	70
D. Hasil Analisis Data .....	74
1. Uji Validitas.....	74

2. Uji Reabilitas .....	74
E. Uji Asumsi Klasik .....	79
a. Uji Normalitas .....	79
b. Uji Autokorelasi .....	82
c. Uji Heterosedastisitas .....	83
d. Uji Mutikoleniaritas .....	86
F. Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	87
G. Uji t .....	89
H. Uji F .....	82
I. Uji Koefisien Korelasi .....	93
J. Uji Koefisien Determinasi .....	94
K. Pembahasan Hasil Penelitian .....	96

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	99
B. Saran .....	100

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 .....	68
Tabel 4.2 .....	68
Tabel 4.3 .....	69
Tabel 4.4 .....	70
Tabel 4.5 .....	71
Tabel 4.6 .....	72
Tabel 4.7 .....	73
Tabel 4.8 .....	75
Tabel 4.9 .....	75
Tabel 4.10 .....	76
Tabel 4.11 .....	77
Tabel 4.12 .....	78
Tabel 4.13 .....	78
Tabel 4.14 .....	81
Tabel 4.15 .....	83
Tabel 4.16 .....	85
Tabel 4.17 .....	86
Tabel 4.18 .....	87
Tabel 4.19 .....	89
Tabel 4.20 .....	93
Tabel 4.21 .....	94
Tabel 4.22 .....	94
Tabel 4.23 .....	95

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Kerangka Pikir .....</b>	<b>9</b>
<b>Gambar 4.1 Uji Normalitas NPI .....</b>	<b>79</b>
<b>Gambar 4.2 Uji Heteroskedasititas NPI .....</b>	<b>84</b>