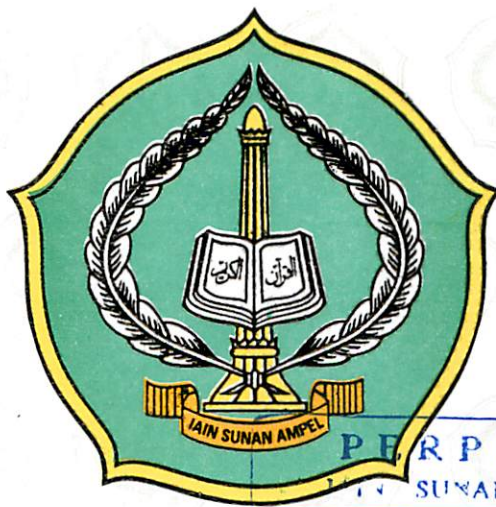


PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SAQINA DISTRO  
MOJOKERTO

SKRIPSI



Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya  
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial Islam (S.Sos.I)  
Dalam Bidang Manajemen Dakwah



PERPUSTAKAAN  
SUNAN AMPEL SURABAYA

No. KLAS K D-2010 OIS	No. REG : D-2010 / MD / OIS
Oleh : MP	ASAL BUKU :
	TANGGAL :

AMINATUZ ZUHRIYAH  
NIM : B04206015

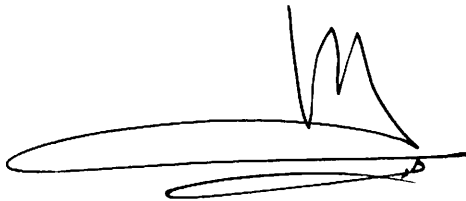
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
FAKULTAS DAKWAH  
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
SURABAYA  
2010

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi oleh AMINATUZ ZUHRIYAH ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 09 Juli 2010

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping horizontal stroke at the bottom, with a vertical stroke rising from the center and two smaller peaks on either side, resembling a stylized 'M' or 'S'.

**Drs. M. Taqwim Suji**  
**NIP.19510424197031005**

## PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh Aminatuz Zuhriyah ini telah dipertahankan di Depan  
Tim Penguji Skripsi

Surabaya, 21 Juli 2010  
Mengesahkan Institut Agama Islam Sunan Ampel  
Fakultas Dakwah

Dekan,



  
**Dr. Aswadi, M.Ag**  
NIP. 196004121994031001 <sup>el</sup>

Ketua,



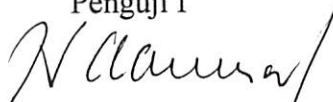
**Drs. M. Taqwim Suji**  
NIP. 195104241979031005

Sekretaris



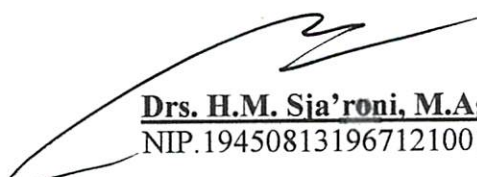
**A. Khairul Hakim, S.Ag, M.Si**  
NIP. 197512302003121001

Penguji I



**Drs. H. Isa Anshori, M.Si**  
NIP. 195304211979031021

Penguji II

  
**Drs. H.M. Sia'roni, M.Ag**  
NIP. 194508131967121001

## ABSTRAK

**Aminatuz Zuhriyah, NIM. BO4206015** Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Saqina Distro Mojokerto. Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Kata kunci : Kualitas Produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan bisnis adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar, selain itu kepuasan kualitas produk dan kualitas pelayanan juga harus menjadi prioritas utama.

Masalah yang diteliti yaitu 1) Adakah pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Saqina Distro Mojokerto. 2) Adakah pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Saqina Distro Mojokerto dan 3) Sejauh mana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Saqina Distro Mojokerto.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Saqina Distro Mojokerto. Untuk mengetahui adanya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan di Saqina Distro Mojokerto, dan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Saqina Distro Mojokerto. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yaitu mengukur data berupa angka. Data yang diperoleh kemudian dianalisa menggunakan analisa regresi sederhana dengan beberapa pengujian, yaitu uji koefisien determinasi, uji F-test dan uji t-test.

Dari pengujian tersebut diperoleh hasil bahwa variasi variabel independen yang digunakan dalam metode regresi dapat menjelaskan 36 % variabel di peroleh. Selain itu, diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen, dan terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Persamaan regresi yang didapatkan adalah  $Y = 0,005 + 0,095 x_1 + 0,129 x_2$

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Definisi Operasional .....	8
F. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II KERANGKA TEORITIK</b>	
A. Kajian Pustaka .....	12
1. Tinjauan Tentang Kualitas Produk .....	12
B. Kajian Teoritik .....	17
1. Tinjauan Tentang Kualitas Produk .....	17
2. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan .....	23
3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	26
4. Konsep Pelayanan Dalam Islam .....	27
5. Tinjauan Tentang Kepuasan .....	29
C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	37
B. Obyek Penelitian .....	38
C. Sumber dan Jenis Data .....	38
D. Teknik Populasi dan Sampling .....	39
E. Variabel dan Indikator Penelitian .....	41
F. Hipotesis Penelitian .....	43
G. Teknik Pengumpulan .....	44
H. Pengukuran Angket .....	47
I. Teknik Analisis Data .....	48

<b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISA DATA</b>	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	51
1. Profil Usaha Saqina Distro .....	51
2. Perekrutan SDM Ahli .....	52
3. Alasan dibukanya cabang Saqina Distro Mojokerto .....	53
4. Lokasi Toko .....	53
5. Inventory dan Supplier .....	54
6. Struktur Organisasi .....	56
B. Penyajian Data .....	57
1. Penyajian Data tentang Kualitas Produk .....	58
2. Penyajian data tentang Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	63
3. Penyajian data tentang Kepuasan Konsumen (Y) .....	68
C. Pengujian Hipotesis dan Analisis .....	72
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	72
2. Uji Normalitas dan Uji Asumsi Klasik .....	77
3. Analisis Determinasi ( $R^2$ ) .....	85
4. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji-F) .....	87
5. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji-t) .....	89
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	94
B. Saran .....	94
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan .....	30
Tabel 3.1 : Kisi-kisi Pedoman Penyusunan Angket Kualitas Produk .....	47
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Pedoman Penyusunan Angket Kualitas Pelayanan .....	47
Tabel 3.3 : Kisi-Kisi Pedoman Penyusunan Angket Kepuasan Konsumen ...	47
Tabel 3.4 : Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	48
Tabel 4.1 : Daftar Distro Saqina Group .....	52
Tabel 4.2 : Dimensi dan Indikator dalam Kualitas Produk ( $X_1$ ) .....	58
Tabel 4.3 : Output Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Produk ( $X_2$ ) .....	60
Tabel 4.4 : Tabel Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Indikator Kualitas Produk .....	61
Tabel 4.5 : Rekapitulasi Hasil Perhitungan Skor Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) ....	62
Tabel 4.6 : Dimensi dan Indikator dalam Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	64
Tabel 4.7 : Output Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	65
Tabel 4.8 : Tabel Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Indikator Kualitas Pelayanan .....	66
Tabel 4.9 : Rekapitulasi Hasil Perhitungan Skor Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) ....	67
Tabel 4.10 : Dimensi dan Indikator dalam Kepuasan Konsumen (Y) .....	68
Tabel 4.11 : Output Analisis Statitisk Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y) .	69
Tabel 4.12 : Tabel Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Indikator Kepuasan Konsumen (Y) .....	70
Tabel 4.13 : Rekapitulasi Hasil Perhitungan Skor Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) ..	70
Tabel 4.14 : Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ) .....	73
Tabel 4.15 : Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	74
Tabel 4.16 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	75
Tabel 4.17 : Hasil Uji Reliabilitas .....	76
Tabel 4.18 : Hasil Uji Nilai Skewness dan Kurtosis .....	77
Tabel 4.19 : Hasil Uji Multikolinearitas .....	83
Tabel 4.20 : Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	84
Tabel 4.21 : Hasil Analisis Determinasi .....	86
Tabel 4.22 : Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F) .....	88
Tabel 4.23 : Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji-t) .....	90

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 The Satisfaction Process .....	31
---	----