

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Michis Resto Kudus)**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Srata 1 (S. 1)
Dalam Ilmu Ekonomi Syariah

Disusun Oleh:

RINOVA SUHARTI

NIM: 1420210060

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
TAHUN 2019**



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Conge Ngembalrejo Kode Pos 51 Kudus 53922 Telp (0291) 438818 Faks 441613


PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara/i:

Nama : **Rinova Suharti**
NIM : **1420210060**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**
Program Studi : **Ekonomi Syariah**
Judul : **Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Michis Resto Kudus)**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 27 September 2018 sampai dengan 20 Maret 2019 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Kudus, 20 Maret 2019
Dosen Pembimbing


Karebet Gunawan, SE,MM.
NIP. 197106252006041009



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp (0291) 432677

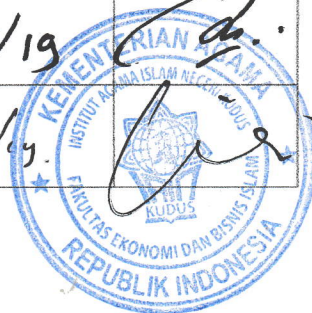
PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara/i:

Nama : Rinova Suharti
NIM : 1420210060
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Michis Resto Kudus)

Telah diujikan pada 05 April 2019 dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Wahibur Rokhman, SE, M.Si., Ph.D.</u> NIP.197310282002121002 Ketua/Penguji I	7/5/19	
<u>H. M. Husni Mubarak, SE, MM.</u> NIP. 198012262006041003 Penguji II	15/5/19	
<u>Salmah Fa'atin, M.Ag.</u> NIP. 198001082015032002 Sekretaris / Penguji III	15/5/19	
<u>Karebet Gunawan, SE, MM</u> NIP. 19710625200641009 Dosen Pembimbing	15/5/19	
<u>Dr. Supriyadi, SH, MH</u> NIP. 197210201999031001 Dekan	15/5/19	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Rinova Suharti**, NIM. **1420210060** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidak benaran pernyataan saya ini.

Kudus, 20 Maret 2019
Yang membuat pernyataan
saya,



Rinova Suharti
Rinova Suharti
NIM : 1420210060

ABSTRAK

Rinova Suharti (1420210060). “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Michis Resto Kudus”. Skripsi, Kudus: Fakultas Syariah Dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah (ES). IAIN KUDUS, 2019.

Tujuan penelitian ini adalah: *pertama*, untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Michis Resto Kudus. *Kedua*, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Michis Resto Kudus.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden dengan jumlah sampel 90 responden yang di ambil dari 30 pelajar SMP, 30 pelajar SMA, dan 30 Sarjana.

Dari hasil penelitian tersebut, dapat diketahui berdasarkan hasil uji t untuk variabel kualitas produk (X_1) memperoleh hasil t_{hitung} (2,646) lebih besar dari t_{tabel} (1,662) dengan taraf signifikan 0,010. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) memperoleh hasil t_{hitung} (3,599) lebih besar dari t_{tabel} (1,662) dengan taraf signifikan 0,001. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*

MOTTO
*JIKA KAMU TIDAK MEMBANGUN MIMPIMU SENDIRI
MAKA
SESEORANG AKAN MEMPEKERJAKANMU UNTUK
MEMBANGUN MIMPI MEREKA*
-Bill Gates-



PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan kepada:

- ✚ Kedua orang tuaku, Bapak Suaib dan Ibu Sri Hartini Alm. Serta Ibu Sunarsih tercinta yang senantiasa mendidik, mengasahi, menyayangi dan selalu mendo'akan agar tercapai cita-citaku. Terima kasih yang tak terhingga yang telah tulus memberikan kasih sayang untukku.
- ✚ Segenap keluarga besarku yang telah memberikan inspirasi dan motivasi untuk selalu belajar.
- ✚ Bapak Karebet Gunawan, terimakasih atas bimbingan dan waktunya untuk mengajarku, mengarahkanku dalam membuat karya ini.
- ✚ Untuk sahabat-sahabatku terimakasih kepada kalian yang selalu memberi semangat dan dukungan dalam mengerjakan skripsi ini.
- ✚ Sahabat dan teman-temanku kelas ESR-B 2014 yang selalu memberi dukungan dalam mengerjakan skripsi ini.
- ✚ Untuk kekasihku Catur Adi Setiawan S.Kom. yang selalu memberi semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Ya Rabbii

“Tiada ucapan yang patut ku ucapkan selain berjuta ungkapan rasa puji dan syukurkehadirat-Mu. Dengan penuh ketulusan hati karya ini ku persembahkan”

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Alhamdulillah segala puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat, Taufiq dan Hidayah-Nya. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW yang selalu kami harapkan syafa'atnya.

Berkat rahmat dan nikmat Allah SWT sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Michis Resto Kudus) Tahun 2019”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S.1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M. Ag, selaku Rektor IAIN yang telah merestui penulisan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, SH., MH, selaku ketua jurusan syariah dan ekonomi islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. H. Ahmad Hamdani Hasanuddin, Lc. Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kudus yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Karebet Gunawan, SE,MM, selaku dosen pembimbing yang telah tersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anisa Listiana, M.Ag, selaku ketua perpustakaan IAIN Kudus beserta segenap karyawan yang telah memberikan izin dan layanan perputakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dosen dan staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang membekali berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Setiawan selaku pengusaha Michis Resto , terima kasih telah memberikan izin penelitian dan pelayanan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bapak, Ibu, Adek tersayang serta segenap keluarga besarku yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu baik moril maupun materiil dalam penyusunan skripsi ini.

9. Sahabat dan teman-temanku kelas ESR-B yang selalu memberi semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah berperan dan membantu penulis hingga skripsi ini bisa terwujud.

Semoga awal baik beliau di atas dan juga semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan mendapatkan balasan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT. Amin.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Namun, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 20 Maret 2019

Penulis,

Rinova Suharti
NIM. 1420210060

