



Penulis
YURDIAN AFRIZAL

Program Studi Ekonomi Syari'ah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi Kasus Pada Dealer NSS Honda Motor Manna Bengkulu Selatan)**



Editor
Dr. Nurul Hak, MA
Debby Arisandi, MBA

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

**(Studi Kasus Pada Dealer NSS Honda Motor Manna
Bengkulu Selatan)**

(Jurnal Ilmiah)



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

OLEH :

YURDIAN AFRIZAL

2011130076

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
BENGKULU, 2024 M/ 1446 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172 - Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul **"Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Dealer Nss Honda Motor Manna)"** yang disusun oleh :

Nama : Yurdian Afrizal

NIM : 2011130076

Program Studi : Ekonomi Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, September 2024 M

1446 H

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Dr. Nurul Hak, MA

Debby Arisandi, MBA

NIP. 199001242015031005

NIP. 19868609192019032012

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Yenti Sumarni, M.M

NIP. 197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul "**Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Dealer Nss Honda Motor Manna Bengkulu Selatan)**" yang disusun oleh:

Nama **Yurdian Afrizal**

NIM **2011130076**

Program Studi **Ekonomi Syariah**

Bentuk Tugas Akhir **Jurnal Ilmiah**

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari **Selasa**

Tanggal **22 Oktober 2024**

Dinyatakan **LULUS** Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Bengkulu, 24 Oktober 2024 M

17 Rabi'ul-Akhir 1446 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Prof., Dr.H. Supardi, M.Ag
NIP. 196504101993031007

Penguji 1

Prof., Dr.H. Suwardi, M.Ag
NIP. 196504101993031007

Sekretaris

Debby Arisandi, MBA
NIP.198609192019032012

Penguji 2

Herlina Yustati, MA, Ek
NIP. 198505222019032004

Mengetahui
Dekan



Prof., Dr.H. Supardi, M.Ag
NIP. 196504101993031007

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam naska saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku



Mahasiswa yang menyatakan

Yurdian Afrizal
NIM.2011130076

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam
(Studi Kasus Pada Dealer Nss Honda Motor Manna Bengkulu
Selatan)
oleh Yurdian Afrizal , NIM 2011130076.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dari sudut pandang ekonomi Islam. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 133 responden dan dianalisis menggunakan SPSS versi 26. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ditunjukkan dengan nilai signifikansi 0,007 yang lebih kecil dari 0,05. Demikian juga dengan kualitas pelayanan yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi 0,003. Ketika kedua faktor ini digabungkan, kualitas produk dan pelayanan mampu menjelaskan 75,16% dari tingkat kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 24,84% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas produk, kualitas pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

*The Influence of Product Quality and Service Quality on
Customer Satisfaction in the Perspective of Islamic Economics
(Case Study on Nss Honda Motor Manna South Bengkulu
Dealership)*

by Yurdian Afrizal , NIM 2011130076.

This study aims to analyze the relationship between product quality and service to customer satisfaction from the perspective of Islamic economics. Data was collected through a questionnaire distributed to 133 respondents and analyzed using SPSS version 26. The results of the study prove that product quality has a significant influence on customer satisfaction, indicated by a significance value of 0.007 which is smaller than 0.05. Likewise, the quality of service was proven to have a significant effect on customer satisfaction with a significance value of 0.003. When these two factors are combined, product and service quality is able to explain 75.16% of the customer satisfaction level, while the remaining 24.84% is influenced by other factors that were not examined in this study.

Keywords : *Product quality, service quality, and Customer Satisfaction*

MOTTO

“Semua ada waktunya, jangan membandingkan hidup anda dengan orang lain. Tidak ada perbandingan antara matahari dan bulan, mereka akan bersinar pada waktunya.”

B. J. Habibie

“Dan aku belum pernah kecewa dalam berdoa kepada-Mu, ya Tuhanku.”

Q.S. 19:4

“Bukan ilmu yang seharusnya mendatangimu, tapi kamu yang seharusnya mendatangi ilmu.”

Imam Malik

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Yukardi yang telah rela memperjuangkan letih dan keringat setiap waktu dan Ibu Durma Aini yang telah banyak memberikan dukungan, kasih sayang dan cinta luar biasa. Terima kasih telah memberikan yang terbaik dalam hidupku, memberikan dukungan disetiap perjalanan hidupku dan doa terbaik untukku. Semoga Allah memberkahi disetiap langkah dan semoga Allah kumpulkan kita kembali disurga-Nya. Aamiin.
2. Adikku Anisa Yela Maharani , yang telah memberi motivasi dan dukungannya.
3. Keluarga besarku, yang telah memberikan doa dan dukungan di setiap langkahku dalam belajar.
4. Terima kasih untuk pasanganku Lala Herawati yang selalu menasehati serta mendukungku dan memberikan semangat tanpa henti-hentinya.
5. Terima kasih untuk sepupuku yang sudah membantu baik materi maupun bimbingan dan arahan yang sangat berguna bagiku.
6. Dosen-dosen UINFAS Bengkulu yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan membuka pikiran kami bahwa semakin tinggi ilmu yang didapat, maka semakin kita merasa bahwa kita tidak punya apa-apa. Terimakasih untuk

semua perjuangan dalam mengajar dan mendidik kami sebagai mahasiswa.

7. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah angkatan 2020.
8. Almamaterku UINFAS Bengkulu. Terima kasih telah menjadi pondasi dan lampu penerang dalam langkah-langkah.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh, Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran islam sehingga umat islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusun Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengungkap masalah (Bagaimana kualitas produk berpengaruh simultan dan Parsial terhadap kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi Islam pada Dealer NSS Honda Motor Manna-Bengkulu Selatan dan bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh simultan dan Parsial terhadap kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi Islam pada Dealer NSS Honda Motor Manna-Bengkulu Selatan) dan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syari’ah Jurusan Ekonomi Islam Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah memberikan sarana dan prasarana dalam menimba ilmu pengetahuan di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Dr. H. Supardi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang selalu mendorong dan memotivasi keberhasilan peneliti.
3. Yeti Sumarni, MM selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah mendukung penulisan Skripsi ini.
4. Herlina Yustati, MA. Ek selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Tadris Matematika, yang telah membantu dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini mulai dari pengajuan sampai selesai.
5. Dr. Nurul Hak, MM selaku Dosen Pembimbing I yang selalu membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Debby Arisandi, MBA selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa sabar dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Dr.Syahril,S.Sos.,M.Ag selaku Kepala Perpustakaan dan pihak-pihak perpustakaan Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah fasilitas buku sebagai referensi penulis.
8. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
9. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis sehingga bekal pengabdian kepada masyarakat, agama, nusa, dan bangsa. Semua pihak yang telah berperan serta memberikan bantuan moral maupun material dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pihak-pihak terkait dan pembaca. Atas segala bantuan yang tiada ternilai harganya, semoga Allah Swt. Membalas dengan pahala yang berlipat ganda, Aamiin Allaahumma Aamiin.

Wassalaamualaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh.

Bengkulu,
September 2024

Yurdian Afrizal
Nim. 2011130076

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Penelitian Terdahulu.....	11
F. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II KAJIAN TEORI 16	
A. Kajian Teori	16
1. Kepuasan Pelanggan	16
2. Kualitas Produk	29
3. Kualitas Pelayanan	38

B. Kerangka Berpikir.....	50
C. Hipotesis.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	54
A. Jenis dan Pendekatan penelitian.....	54
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	55
C. Populasi dan Sampel	55
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	57
E. Variabel dan Definisi Operasional	58
F. Teknik Analisis Data.....	66
BAB IV PEMBAHASAN.....	73
Diskripsi Data	73
A. Analisis Data	74
1. Uji Kualitas Data.....	74
2. Uji Asumsi Dasar	79
3. Uji Hipotesis.....	85
4. Uji Koefisien Determinasi.....	88
5. Keterbatasan Penelitian	93
BAB V PENUTUP.....	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	96
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Nama Tabel	Halaman
1	Tabel 1.1 data jumlah konsumen	7
2	Tabel 3.1 defenisi operasional	58
3	Tabel 4.1 validitas kuisisioner kualitas produk	71
4	Tabel 4.2 hasil validitas kualitas produk	72
5	Tabel 4.3 validitas kuisisioner kualitas pelayanan	72
6	Tabel 4.4 hasil validitas kuisisioner kualitas pelayanan	72
7	Tabel 4.5 validitas kuisisioner kepuasan pelanggan	73
8	Tabel 4.6 hasil validitas kuisisioner kepuasan pelanggan	73
9	Tabel 4.7 uji reliabilitas kuisisioner kualitas produk	74
10	Tabel 4.8 uji reliabilitas kuisisioner kualitas pelayanan	75
11	Tabel 4.9 uji reliabilitas kuisisioner kepuasan pelanggan	75
12	Tabel 4.10 uji normalitas	76
13	Tabel 4.11 uji homegenitas X1 ke Y	78
14	Tabel 4.12 uji homegenitas X2 ke Y	79
15	Tabel 4.13 uji linieritas X1 ke Y	80
16	Tabel 4.14 uji linieritas X2 ke Y	81
17	Tabel 4.15 uji regresi berganda	82
18	Tabel 4.16 uji koefisien determinasi	85

DAFTAR GAMBAR

No	Nama Gambar	Halaman
1	Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	52