

**PENGARUH PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KEDAI CERITA KOPI
BANJARMASIN**

SKRIPSI

Oleh:

WAHYUDI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

**PENGARUH PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KEDAI CERITA KOPI
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh:

**WAHYUDI
NIM : 1401150253**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Kedai Cerita Kopi
Banjarmasin
Ditulis oleh : Wahyudi
N I M : 1401150253
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi :
Tahun Akademik :
Tempat dan tanggal lahir :
Alamat :

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya
untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan
Bisnis islam UIN Antsari Banjarmasin.

Pembimbing I, Banjarmasin,
Pembimbing II,

.....
NIP

.....
NIP

Mengetahui
Ketua Program Studi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,

.....
NIP.....

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Cerita Kopi Banjarmasin”, ditulis oleh Wahyudi, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari :

Tanggal :

Dinyatakan LULUS dengan predikat :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

.....
NIP

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. (Ketua)	1.
2. (Anggota)	2.
3. (Anggota)	3.
4. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Wahyudi. 2019. *Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Cerita Kopi Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (I) H. Badrian, S.Ag, M.Ag, (II) Pati Matu Jahra, S.Ag, M.Si.

Kata Kunci : Produk, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun parsial di Kedai Cerita Kopi Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan yang datang ke Kedai Cerita Kopi Banjarmasin sekitar 60 orang setiap hari Sabtu dan Minggu dan jumlah sampel sebesar 30 responden menurut teori Kotler dan Gary dengan teknik nonprobability sampling. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan kuesioner dengan teknik analisa data memakai analisis regresi linear berganda di SPSS20.

Hasil penelitiannya adalah produk dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Kedai Cerita Kopi Banjarmasin dengan nilai F Hitung $13,333 > 3,3541308$ (F tabel) pada tingkat signifikan 0,000. Produk dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Kedai Cerita Kopi Banjarmasin dengan nilai t hitung produk sebesar 2,413 dan nilai sig. 0,023 dan nilai t hitung pelayanan sebesar 2,397 dan nilai sig. 0,024.

MOTTO

Man Jadda Wajada

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat, nikmat ilmu, nikmat sehat, nikmat rezeki dan masih banyak nikmat-nikmat lainnya sehingga penulis dapat mengerjakan skripsi ini dengan tepat waktu.

Shalawat dan salam selalu tercurah kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya hingga menuju jalan yang lurus menuju ridho Allah SWT.

Terimakasih yang tak terhingga dengan mengharap ridho Allah semata saya persembahkan karya ini untuk Abah, Mama tercinta seseorang yang tidak pernah mengeluh dalam mendidik, mendukung, memotivasi anaknya, sosok orang yang sangat berperan penting dalam kehidupan yang selalu mendoakan dan mengorbankan segalanya, yang telah membesarkan dan selalu mendukung di setiap langkah dalam meniti kesuksesan dalam kebahagiaan seorang anaknya,

Terimakasih untuk seluruh keluarga yang selalu mendoakan dan mendukungku, nini, ulak, acil, paman, dan ading-ading sepupu.

Terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah sabar membimbingku, ikhlas meluangkan waktu, pikiran, dan guru-guru yang telah banyak memberikan limpahan ilmu pengetahuan yang bermanfaat.

Terimakasih teman-teman seperjuangan, seperantauan, seangkatan, dan teman-teman dijalanan, yang telah memberikan semangat, inspirasi dan masukan sekaligus tempat berbagi.

Buat teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya teman dari jurusan Ekonomi Syariah angkatan 2014, dengan selalu bersyukur terhadap nikmat yang Allah berikan dan pergunakan sebaik mungkin karena kesempatan tidak datang 2 kali, sadarilah sebelum kau menyesalinya, berikan kado terindah kepada orang tuamu. Semoga apa yang kita cita-citakan tercapai dan di ridhoi Allah SWT, amin amin Ya Rabbal'alamin.....

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	Be
ت	ta'	t	Te
ث	s\{a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	h\{a'	h\}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	De
ذ	z\{al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	Er
ز	zai	z	Zet
س	sin	s	Es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	s\}ad	s\}	es (dengan titik di bawah)
ض	d\}ad\}	d\}	de (dengan titik di bawah)

ط	t}a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	Ge
ف	fa'	f	Ef
ق	qaf	q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	We
ه	ha'	h	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	ditulis	A
◌ِ	Kasrah	ditulis	I
◌ُ	Dammah	ditulis	U
شكر	Fathah	ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yant }iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah SWT, atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Pengembangan Bisnis Bengkel Motor Custom di Kota Banjarmasin (Studi Kasus pada Bengkel Motor R2 Custom)”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Rohana Faridah, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, beserta seluruh staf yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. H. Badrian, S.Ag., M.Ag., selaku dosen pembimbing akademik dan pembimbing bidang konten dan metodologi yang telah banyak memberikan petunjuk dan arahan serta motivasi tentang kuliah dan skripsi ini.
4. Pati Matu Jahra, S.Ag, M.Ag., selaku dosen pembimbing bidang bahasa dan teknik penulisan yang telah banyak memberikan petunjuk dan arahan serta motivasi tentang kuliah dan skripsi ini.
5. Seluruh dosen yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan, mendidik, dan membimbing penulis, baik selama perkuliahan maupun sampai penyusunan skripsi ini selesai.
6. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin beserta staf yang telah memberikan pelayanan yang baik sehingga penulis mendapatkan buku-buku yang diperlukan.
7. Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta staf yang telah memberikan pelayanan yang baik.
8. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Semoga Allah SWT membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 2019

Penulis,

Wahyudi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
KATA PERSEMBAHAN	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB	vii
KATAPENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xixxiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar belakang masalah**Error! Bookmark not defined.**
- B. Rumusan Masalah**Error! Bookmark not defined.**
- C. Tujuan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- D. Signifikansi Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- E. Definisi Operasional.....**Error! Bookmark not defined.**
- F. Kajian Pustaka**Error! Bookmark not defined.**
- G. Sistematika Penulisan**Error! Bookmark not defined.**

BAB II TEORI TENTANG PRODUK, PELAYANAN DAN KEPUASAAN

A. Produk.....	Error! Bookmark not defined.
B. Definisi Mekanisme Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
D. Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
E. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
D. Data dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
F. Desain Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
G. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Kedai Cerita Kopi	Error! Bookmark not defined.
B. Rekapitulasi Tanggapan Responden	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
-----------------------------	-------------------------------------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

- Tabel 4.1 Karakteristik Profil RespondenError! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden PenelitianError! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.4 Hasil Uji ReliabilitasError! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.5 Hasil Uji MultikolinearitasError! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.6 Koefisien determinasi (R^2)Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.7 Kekuatan Hubungan Koefisien Determinasi .. Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.8 Uji FError! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.9 Uji tError! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1** Konseptual Kepuasan Konsumen. Error! Bookmark not defined.
- Gambar 2.2** Kerangka Berpikir Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.3** Tempat Kedai Cerita Kopi Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.4** Tempat Meracik Kopi di Kedai Cerita Kopi .. Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.5** Suasana Kedai Cerita Kopi Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.6** Struktur Organisasi Kedai Cerita Kopi ... Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.7** Hasil Uji Heteroskedastisitas Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.8** Hasil Uji Normalitas Error! Bookmark not defined.