

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN PALIAT KHAS
TABALONG HJ. MARIAM JAINUDIN**

SKRIPSI

**OLEH
RAHMAT**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M / 1444 H**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN PALIAT KHAS
TABALONG HJ. MARIAM JAINUDIN**

SKRIPSI

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

**Oleh :
Rahmat
180105010540**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/ 1444**

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN



Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Paliat Khas
Tabalong Hj. Mariam Jainudin
Ditulis oleh : Rahmat
N I M : 180105010540
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Ekonomi
Tahun Akademik : 2018
Tempat dan tanggal lahir : Tabalong, 05 Oktober 1999
Alamat : Desa Mahe Pasar RT. 003 RW.000 Kec. Haruai,
Kab Tabalong


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.

Banjarmasin, 11 November 2022

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

Pembimbing



Rohana Faridah, SE., MM.
NIP. 19780427 2009001 2010


Dra. Naimah., M.H
NIP. 196705211994032002

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin", ditulis oleh Rahmat, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:




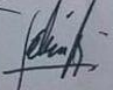
Hari : Senin

Tanggal : 09 Januari 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat : 82,0 (A)



TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
1. Dra. Naimah, M.H. (Ketua)	1. 
2. Ansharullah, S.Ag., M.Pd.I. (Anggota)	2. 
3. Dr. Radiansyah, S.Ag., M.Pd.I. (Anggota)	3. 
4. Fahrudin, S.AB., M.E. (Anggota)	4. 

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmat
NIM : 180105010540
Tempat/Tgl.Lahir : Tabalong, 05 Oktober 1999
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 30 Desember 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Rahmat

ABSTRAK

Rahmat. 2022. *Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra. Naimah, M.H

Kata Kunci: Kualiatas Produk, Kuaitas Pelayanan, Kepuasan.

Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin salah satu tempat wisata kuliner yang banyak dikunjungi oleh penikmat makanan di Kabupaten Tabalong karena memiliki ciri khas yakni dengan kualitas produk yang khas Tabalong dan kualitas terbaik kepada pelanggan.

Tujuan penelitian ini untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan pelayanan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pealnggan di Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin.

Jenis penelitian dalam penelitian ini yaitu penelitain lapangan dengan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel 100 responden menggunakan rumus Lemshow. Variabel yang digunakan (kualitas produk dan kualitas pelyanan) sebagai variabel bebas dan (kepuasan pelanggan) sebagai variabel terkait. Model analisis yaitu regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu statistik SPSS 22 *for window*.

Hasil penelitian bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelyanan berpengaruh secara parsial karena nilai Sig. Di bawah 0,05 nilai Sig. Kualitas produk (0,005) dan nilai Sig. Pelayanan (0,001). Untuk pengujian secara simultan menjelaskan bahwa kualitas produk dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhdap kepuasan pelanggan. Karena nilai Sig. F di bawah 0,05 yaitu sebesar 0,000.

MOTTO

“Barang siapa bertawakkal kepada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya dan sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendakin-Nya)” (QS. Ath-Thalaq: 3)

“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan.” (Al-Mujadillah: 11)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa
Karya yang sederhana ini untuk:

Bapak dan Ibu tercinta,
Kakak-kakakku tersayang,

Yang selalu memberikan doa, semangat dan kasih sayang
Yang tulus dan tiada ternilai besarnya
Terima kasih.

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 و فرعون 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. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni,. M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
 2. Ibu Rohana Faridah, SE.,MM., dan Bapak Qamaruddin, M, E. selaku ketua dan sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
 3. Dra. Naimah, M.H selaku dosen penasehat akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada peneliti selama menyelesaikan skripsi.
 4. Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
 5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
 6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- 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, 05 Oktober 2022
Penulis,

(Rahmat)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Signifikansi Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	8
F. Kerangka Pemikiran	10
G. Hipotesis Penelitian.....	11
H. Penelitian Terdahulu	12
I. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN	16
A. Kualitas Produk	16
B. Pelayanan	20
C. Kepuasan Pelanggan	26
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian	33

C. Subjek dan Objek Penelitian	33
D. Populasi dan Sampel Penelitian	34
E. Data dan Sumber Data.....	35
F. Metode Pengumpulan Data	36
G. Desain Pengukuran dan Instrumen Kuesioner	37
H. Teknik Analisis Data	39
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	42
A. Penyajian Data.....	42
B. Analisis Data	76
BAB V PENUTUP.....	84
A. Simpulan.....	84
B. Saran –Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Indikator Kuesioner.....	37
Tabel 4. 1 Hasil Validitas Instrumen.....	68
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabelitas Instrumen Data	69
Tabel 4. 3 Uji Normalitas.....	70
Tabel 4. 4 Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4. 5 Uji Regresi Linear Berganda.....	72
Tabel 4. 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	74
Tabel 4. 7 Hasil Uji T (Parsil).....	74
Tabel 4. 8 Hasil Uji F (Simultan).....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran	10
Gambar 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Gambar 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	44
Gambar 4. 3 Data Responden Berdasarkan Jenis Usia	44
Gambar 4. 4 Hasil Presentase Pertanyaan 1 Variabel X1	46
Gambar 4. 5 Hasil Presentase Pertanyaan 2 Variabel X1	46
Gambar 4. 6 Hasil Presentase Pertanyaan 3 Variabel X1	47
Gambar 4. 7 Hasil Presentase Pertanyaan 4 Variabel X1	48
Gambar 4. 8 Hasil Presentase Pertanyaan 5 Variabel X1	49
Gambar 4. 9 Hasil Presentase Pertanyaan 6 Variabel X1	50
Gambar 4. 10 Hasil Presentase Pertanyaan 7 Variabel X1	51
Gambar 4. 11 Hasil Presentase Pertanyaan 8 Variabel X1	51
Gambar 4. 12 Hasil Presentase Pertanyaan 1 Variabel X2	52
Gambar 4. 13 Hasil Presentase Pertanyaan 2 Variabel X2	53
Gambar 4. 14 Hasil Presentase Pertanyaan 3 Variabel X2	54
Gambar 4. 15 Hasil Presentase Pertanyaan 4 Variabel X2	55
Gambar 4. 16 Hasil Presentase Pertanyaan 5 Variabel X2	56
Gambar 4. 17 Hasil Presentase Pertanyaan 6 Variabel X2	57
Gambar 4. 18 Hasil Presentase Pertanyaan 7 Variabel X2	58
Gambar 4. 19 Hasil Presentase Pertanyaan 8 Variabel X2	59
Gambar 4. 20 Hasil Presentase Pertanyaan 9 Variabel X2	59
Gambar 4. 21 Hasil Presentase Pertanyaan 10 Variabel X2	60
Gambar 4. 22 Hasil Presentase Pertanyaan 1 Variabel Y	61
Gambar 4. 23 Hasil Presentase Pertanyaan 2 Variabel Y	62
Gambar 4. 24 Hasil Presentase Pertanyaan 3 Variabel Y	63
Gambar 4. 25 Hasil Presentase Pertanyaan 4 Variabel Y	64
Gambar 4. 26 Hasil Presentase Pertanyaan 5 Variabel Y	64
Gambar 4. 27 Hasil Presentase Pertanyaan 6 Variabel Y	65
Gambar 4. 28 Hasil Presentase Pertanyaan 7 Variabel Y	66
Gambar 4. 29 Hasil Presentase Pertanyaan 8 Variabel Y	67
Gambar 4. 30 Hasil Uji Heteroskedastisitas	72