

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KELENGKAPAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI NOONA COSMETIC
CENTRE BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
LATHIFAH NURHANI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KELENGKAPAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI NOONA COSMETIC
CENTRE BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

Oleh :

Lathifah Nurhani

190105010262

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lathifah Nurhani
NIM : 190105010262
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 28 Juni 2001
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjamasin

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 dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 13 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Lathifah Nurhani

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin

Ditulis oleh : Lathifah Nurhani

N I M : 190105010262

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 28 Juni 2001

Alamat : Jl. Veteran Gg Merpati Blok F No. 04 RT. 33
RW. 3 Pengambangan Kota Banjarmasin

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, 06 Juni 2023

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




Rolana Faridah, S.E., M.M.
NIP. 197804272009012010

Pembimbing



Dra. Naimah, M.H
NIP. 196705211994032002

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin”, ditulis oleh Lathifah Nurhani, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 17 Juli 2023




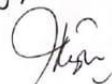
Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah M.H. (Ketua)	1. 
2. Hariyanto, S.E., M.M. (Anggota)	2. 
3. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I. (Anggota)	3. 
4. Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Lathifah Nurhani. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra. Naimah, M.H.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya tren kebutuhan masyarakat terhadap produk kecantikan dan perawatan tubuh sehingga membuat banyaknya produk kecantikan yang muncul, mulai dari *skincare* maupun *make up*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan dan kelengkapan produk berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif. Teknik yang digunakan adalah *probability sampling random sampling* menggunakan Teknik analisis regresi berganda dengan bantuan *SPSS versi 22*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai t_{hitung} sebesar 8,843 lebih besar dari t_{tabel} 1,972 dengan nilai tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Variabel kelengkapan produk atau (X2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai t_{hitung} 5,556 lebih besar dari t_{tabel} 1,972 dengan nilai tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Semua variabel kualitas pelayanan dan kelengkapan produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dengan F_{hitung} sebesar 230,903 lebih besar dari F_{tabel} 3,05 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al- Baqarah, 2 :286)

“Maka Sesungguhnya Bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al- Insyirah, 94 : 5-6)

PERSEMBAHAN

Segala Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt. Yang telah memberikan Taufiq dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulis persembahkan dengan segenap cinta dan do'a karya sederhana ini kepada yang pertama dan paling utama dalam hidup:

Terimakasih kepada orang tua tercinta

Ayahanda H.Fadlan dan Ibunda HJ Noor Mailawati (Almh)

Yang tanpa lelah dengan penuh kasih sayang memanjatkan doa yang luar biasa untuk anaknya serta memberikan dukungan baik moril maupun material.

**Serta Kakak-kakak ku Tersayang
Akhdad Fadli dan Noor Amallia**

Yang selalu memberikan dukungan dan semangat

Terima Kasih

Dosen penasehat Akademik sekaligus Pembimbing Skripsi ku Ibu

Dra. Naimah, M.H

Atas segala bimbingan selama ini baik berupa saran, dukungan, motivasi, nasihat, kesabaran, dan waktu yang telah diberikan.

Kepada Teman Seperjuangan Lokal A Angkatan 2019

Yang telah memberikan dukungan, energi positif serta semangatnya kepada penulis.

Kepada Sahabat Penulis

Terimakasih sudah menjadi teman terbaik selama menempuh perkuliahan ini dan mengajarkan banyak hal. Terkhusus kepada Dina Hujja, Aulia Ulfah, Nana, Nindya, Putri RA, Siti Zubaidah, Syifa, Olyvia, Aulia Rahma, Nada, Syifa Adistiani, Berliana, Nur Syifa, Heni, Annisa Nabela, Novia Kakalih, Alif, Rifqi kurniawan, Haris, Arfah, Desi, Linda, Madnor, Bella S serta teman – teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan semangatnya.

Serta Kepada Seluruh Responden Penelitian

Yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.

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 صدور	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 Pelayanan dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin”, 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 hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sukarni, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Rohana Faridah dan Bapak Muhammad Qomaruddin, MR., selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Dra. Naimah, M.H. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Seluruh pihak Noona Cosmetic Centre Banjarmasin yang telah mengizinkan penulis untuk penelitian disana.

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, 14 Juni 2023

Penulis,

Lathifah Nurhani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
E. Definisi Operasional.....	6
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Kerangka Pemikiran	9
H. Hipotesis Penelitian.....	11
I. Sistematika Pembahasan	12
BAB II KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KELENGKAPAN PRODUK	14
A. Kepuasan Pelanggan	14
B. Kualitas Pelayanan	20
C. Kelengkapan Produk	25

BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian	36
C. Subjek dan Objek Penelitian	36
D. Data dan Sumber Data.....	37
E. Populasi dan Sampel	37
F. Teknik Pengumpulan Data	40
G. Skala Pengukuran Variabel	41
H. Instrumen Penelitian.....	41
I. Uji Instrumen Penelitian.....	43
J. Teknik Analisis Data	44
 BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN	 48
A. Penyajian Data.....	48
B. Analisis Data	80
 BAB V PENUTUP.....	 82
A. Simpulan.....	82
B. Saran.....	82
 DAFTAR PUSTAKA	 83
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Definisi Operasional	7
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	51
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner X1 Pernyataan 1	53
Tabel 4.4 Hasil Kuesioner X1 Pernyataan 2	53
Tabel 4.5 Hasil Kuesioner X1 Pernyataan 3	54
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner X1 Pernyataan 4	55
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner X1 Pernyataan 5	55
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner X1 Pernyataan 6	56
Tabel 4.9 Hasil Kuesioner X1 Pernyataan 7	57
Tabel 4.10 Hasil Kuesioner X1 Pernyataan 8	57
Tabel 4.11 Hasil Kuesioner X1 Pernyataan 9	58
Tabel 4.12 Hasil Kuesioner X1 Pernyataan 10	59
Tabel 4.13 Hasil Kuesioner X2 Pernyataan 1	59
Tabel 4.14 Hasil Kuesioner X2 Pernyataan 2	60
Tabel 4.15 Hasil Kuesioner X2 Pernyataan 3	60
Tabel 4.16 Hasil Kuesioner X2 Pernyataan 4	61
Tabel 4.17 Hasil Kuesioner X2 Pernyataan 5	62
Tabel 4.18 Hasil Kuesioner X2 Pernyataan 6	62
Tabel 4.19 Hasil Kuesioner X2 Pernyataan 7	63
Tabel 4.20 Hasil Kuesioner X2 Pernyataan 8	64
Tabel 4.21 Hasil Kuesioner Y Pernyataan 1	64
Tabel 4.22 Hasil Kuesioner Y Pernyataan 2	65
Tabel 4.23 Hasil Kuesioner Y Pernyataan 3	66
Tabel 4.24 Hasil Kuesioner Y Pernyataan 4	66
Tabel 4.25 Hasil Kuesioner Y Pernyataan 5	67
Tabel 4.26 Hasil Kuesioner Y Pernyataan 6	68
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4.28 Hasil Uji Reliabelitas	69
Tabel 4.29 Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 4.30 Hasil Uji Multikolonearitas.....	72
Tabel 4.31 Hasil Uji Autokorelasi	73
Tabel 4.32 Perhitungan Durbin Watson.....	73
Tabel 4.33 Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
Tabel 4.34 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	75
Tabel 4.35 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	77
Tabel 4.36 Hasil Uji T.....	78
Tabel 4.37 Hasil Uji F.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Noona Cosmetic Centre Banjarmasin.....	48
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia	52

