

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ANYAMAN PURUN TOKO AL-  
FIRDAUS BANJARBARU**

**SKIRIPSI**

**OLEH  
MUHAMMAD JUFRI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGRI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2023 M/ 1444H**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ANYAMAN PURUN  
TOKO AL-FIRDAUS BANJARBARU**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**Muhammad Jufri**

**1601151501**

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

## PERYATAAN KEASLIAN TULISAN

### PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Jufri

NIM : 1601151501

Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 17 November 1997

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya skripsi yang saya tulis ini benar benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri, jika dikemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat di buat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi saya atau makalah dan gelar yang saya peroleh karena nya batal oleh hukum.

Banjarmasin, 5 Juni 2023

Yang membuat pernyataan.

Tanda Tangan



METERAL TEMPEL  
1000  
12AAKX481445700

Muhammad Jufri

## PERSETUJUAN

### PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Produksi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Anyaman purun Toko Al-firdaus Banjarbaru

Ditulis oleh : Muhammad Jufri

NIM : 1601151501

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023


Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 17 November 1997

Alamat : Jl. Pekapuran Raya Gg. H. abdulsyukur no 10. Rt 07 rw. 01

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


Banjarmasin, 12 Juni 2023

Pembimbing I,



Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A.  
NIP. 195608141982031005

Pebimbing II,



Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag.  
196106251986032003

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



Rohana Faridah, SE., MM.  
NIP. 197804272009012010

## PENGESAHAN

### PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Anyaman Purun Toko Al-Firdaus Banjarbaru", ditulis oleh Muhammad Jufri, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 12 Juli 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (81,4)



### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. H.A. Hafiz Anshary A.Z., M.A. (Ketua)	1.
2. Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag. (Anggota)	2.
3. M. Rifqi Hidayat, S.H.I., M.Sy. (Anggota)	3.
4. Rimayanti, S.E., M.M. (Anggota)	4.

## ABSTRAK

**Muhammad Jufri.** 2023. *Pengaruh Kualitas Produksi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Anyaman Purun Toko Al-Firdaus Banjarbaru.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A, (II) Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag.

**Kata Kunci:** Kualitas Produksi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh salah satu bisnis yang menghadapi persaingan yang ketat adalah bisnis anyaman purun. Perkembangan toko anyaman purun sekarang semakin berkembang khususnya di Banjarbaru perkembangannya semakin pesat. Banyak umkm yang mulai bermunculan menjual anyaman purun dengan berbagai macam ide-ide yang ditawarkan untuk membuat pembeli tertarik berbelanja. penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh variable kualitas produksi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen anyaman purun. Penelitian ini dilakukan di Toko Al-Firdaus Banjarbaru.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket Responden dalam penelitian ini adalah konsumen pelanggan anyaman purun Toko Al-Firdaus Banjarbaru.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dalam analisis secara parsial, ditemukan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen, begitu pula dengan kualitas produk. Selain itu, analisis secara simultan, keduanya juga berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang pentingnya kualitas produk yang baik dan kualitas pelayanan yang efektif dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Penemuan ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana aspek-aspek pemasaran tersebut dapat memenuhi preferensi dan kepuasan konsumen.

## **MOTTO**

“Jika kamu mengharapkan berkah dari Allah, maka bersikap baiklah kepada hamba-Nya.”

(Abu Bakar Ashiddiq)

"Dunia itu ibarat bayangan, bila kau kejar ia akan lari darimu. Tapi bila kau palingkan badanmu, dia tak punya pilihan lain kecuali mengejarmu."

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa” (Ridwan Kamil)

## **PERSEMBAHAN**

Sujud syukurku kusembahkan kepadamu ya Allah, Tuhan yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-citaku.

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk, Abah dan Mama tercinta, Terima Kasih Abah atas sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir, hingga saya sudah sebesar ini. Lalu teruntuk Mama, Terima Kasih juga atas limpahanda yang tak berkesudahan. Serta segala hal yang telah Mama lakukan, semua yang terbaik.

Terima kasih buat kakak spesial yaitu Mardiyah yang telah membangkitkan ku dari keterpurukkan, memberi semangat dan selalu menemani dalam pengerjaan skripsi ini.

Terima Kasih juga yang tak terhingga untuk dosen pembimbing Bapak dan Ibu Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A, Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag.

Terima Kasih juga untuk semua pihak yang mendukung keberhasilan skripsi saya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Untuk semua pihak yang saya sebutkan, terima kasih atas semuanya. Semoga Allah senantiasa membalas setiap kebaikan kalian. Serta kehidupan kalian semua juga dimudahkan dan diberkahi selalu oleh Allah SWT. Saya menyadari bahwa hasil karya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, tetapi saya harap isinya tetap memberi manfaat sebagai ilmu dan pengetahuan.



## 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.

### A. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	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	sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	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

## B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُوس	Ditulis	<i>al-qudus</i>

## C. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

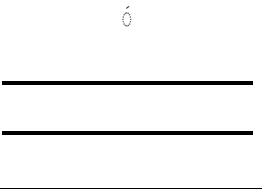
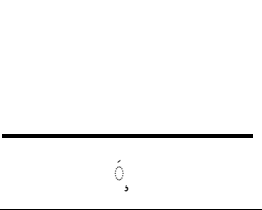

جَامِعَات	Ditulis	<i>jami'ah</i>
مَكْتَبَات	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(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*

الْمَكْتَبَاتُ الْجَمِيلَات	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamilah</i>
-----------------------------	---------	-------------------------------

#### D. Vokal pendek

	Fathah	Ditulis	A
	Kasrah	Ditulis	I
	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	Quria
يُطق	Dammah	Ditulis	Yantiqu

#### E. Vokal panjang

1	fathah + alif كادرات	ditulis ditulis	A <i>Kamilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	A <i>Salla</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	I <i>Syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدور	ditulis ditulis	U <i>Sudur</i>

## F. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati	ditulis	Ai
	رويد	ditulis	<i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati	ditulis	Au
	وفرعوى ذي الأوتاد	ditulis	<i>wa fir'auna zi al-autad</i>

## G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

## H. Kata sandang alif+lam

c. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis s	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	Ditulis s	<i>al-kitab</i>

d. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis s	<i>as-subhu</i>
الساورة	Ditulis s	<i>as-sahirah</i>

## I. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدي	Ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشوس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

سم الله الرحمن الرحيم

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 “Analisis Dampak Relokasi Pasar Terhadap Pendapatan Pedagang (Studi Kasus Di Pasar Bauntung Kota Banjarbaru)”, 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. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Rohana Faridah, SE, MM., selaku ketua program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A, Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Kepada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin beserta para stafnya, dan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta para stafnya yang membantu meminjamkan buku-buku yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada sahabat sahabat saya Maulana,S.E, Fauzy Al Ghifary, S.E, Muhammad Hairul Ihsan, S.E. M.H , Reza Almudani, S.E, dan teman yang lain tidak bisa saya sebutkan satu-satu

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, Amiin.

Banjarmasin, 29 juli 2023

Penulis,

Muhammad Jufri

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	iii
PERSETUJUAN .....	iv
PENGESAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
MOTTO .....	vii
PERSEMBAHAN .....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....	ix
KATA PENGANTAR .....	xiii
DAFTAR ISI .....	xvi
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Definisi Operasional .....	10
F. Kerangka Penelitian .....	12
G. Hipotesis Penelitian.....	13
H. Penelitian Terdahulu .....	14
I. Sistematis Penulisan	
J. ....	16
<b>BAB II</b> <b>LANDASAN TEORI</b> .....	18
A. Kualitas Produk.....	18
1. Pengertian Kualitas Produk.....	18
2. Dimensi Kualitas Produk .....	20
3. Kualitas Produk Menurut Perspektif Islam.....	22
4. Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian .....	23
B. Pemasaran .....	24
C. Kualitas Pelayanan .....	25
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	25
2. Deminsi Kualitas Pelayanan.....	30

D.	Kepuasan Konsumen .....	33
1.	Pengertian Keputusan Konsumen.....	33
2.	Kepuasan Atasi Produk .....	34
3.	Kepuasan atas layanan.....	34
4.	Kepuasan atas layanan purna jual .....	34
BAB III	METODE PENELITIAN .....	36
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	36
B.	Lokasi Penelitian .....	36
C.	Populasi dan Sampel.....	36
D.	Data dan Sumber Data .....	38
E.	Teknik dan Instrumen Pengambilan Data.....	39
F.	Desain Pengukuran .....	39
G.	Teknik Analisis Data.....	41
H.	Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	44
I.	Uji Asumsi Klasik.....	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Penyajian Data .....	46
B.	Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	66
C.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	67
D.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	78
BAB V	PENUTUP	
A.	Simpulan .....	90
B.	Saran-Saran .....	92
DAFTAR PUSTAKA	.....	93
LAMPIRAN	.....	95
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		