PENGARUH PROMOSI, KELENGKAPAN PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN AULIA PONSEL RANTAU DI KABUPATEN TAPIN

SKRIPSI

OLEH
MUHAMMAD FIKRI AULIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2025 M/1446 H

PENGARUH PROMOSI, KELENGKAPAN PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN AULIA PONSEL RANTAU DI KABUPATEN TAPIN

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi

Oleh :
Muhammad Fikri Aulia
190105010148

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2025 M/1446 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Muhammad Fikri Aulia
NIM	: 190105010148
Tempat/Tanggal Lahir	: Martapura, 13 April 2001
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Program Studi	: Ekonomi Syariah

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul: "Pengaruh Promosi, Kelengkapan Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Aulia Ponsel Rantau Di Kabupaten Tapin" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 20 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Fikri Aulia

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 6777 955, e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com, website: febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : B - 249/Un. 14/III.5/ES.S1/PP.00.9/6/2025

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi skripsi atas nama Saudara (i):

Nama	:	Muhammad Fikri Aulia
NIM	:	190105010148
Program Studi	:	Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	:	Pengaruh Promosi, Kelengkapan Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Aulia Ponsel Rantau Di Kabupaten Tapin

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

BEBAS PLAGIASI
Dengan Persentase Indikasi Plagiat: 22%

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 26 Juni 2025
Ketua Jurusan

Rohana Faridah

PERSETUJUAN

Skripsi yang Berjudul	: Pengaruh Promosi, Kelengkapan Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Aulia Ponsel Rantau Di Kabupaten Tapin
Ditulis oleh	: Muhammad Fikri Aulia
NIM	: 190105010148
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program	: Strata Satu (S-1)
Program Studi	: Ekonomi Syariah
Tahun Akademik	: 2024/2025
Tempat dan tanggal lahir	: Martapura, 13 April 2001
Alamat	: Kp Baru Tatakan RT. 007 RW. 03 Kec. Tapin Selatan Kab. Tapin

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, 20 Juni 2025

Mengetahui.

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah	Pembimbing
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	
UIN Antasari Banjarmasin,	
Rohana Faridah, S.F., M.M.	Dr. H. Nispan Rahmi, M.Ag.
NIP 197804272009012010	NIP 196705011994031005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "*Pengaruh Promosi, Kelengkapan Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Aulia Ponsel Rantau Di Kabupaten Tapin*, ditulis oleh Muhammad Fikri Aulia, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 16 Juli 2025

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 83,9 (A), Bobot 3,75

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Sukarni, M.Ag
NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Nispan Rahmi, M.Ag. (Ketua)	1.
2. H. Abdul Gafur, Lc., M.A. (Anggota)	2.
3. Pati Matu Jahra, S.Ag., M.S.I. (Anggota)	3.
4. Muhammad Rizali, M.H. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Muhammad Fikri Aulia. NIM 190105010148. Judul Skripsi: Pengaruh Promosi, Kelengkapan Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Aulia Ponsel Rantau Di Kabupaten Tapin. Pembimbing: Dr. H. Nispan Rahmi, M.Ag. Pada Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam.

Kata Kunci: Pengaruh Promosi, Kelengkapan Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

Bisnis ponsel menghadapi persaingan ketat,menjadikan konsumen sebagai kunci keberhasilan dan keberatan usaha. Kepuasan Konsumen di pengaruhi oleh Promosi,Kelengkapan Produk, dan kualitas pelayanan yang harus dikelola secara optimal.

Tujuan penelitian untuk mempelajari pengaruh Promosi,Kelengkapan Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Aulia Ponsel Rantau secara simultan dan parsial.

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dengan metode pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner,dokumentasi dan barcode yang dibagikan kepada 100 responden, yaitu pelanggan Aulia Ponsel Rantau Di Kabupaten Tapin. Yang jumlah populasinya tidak terbatas. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive Sampling dan menentukan ukuran sampel menggunakan rumus Lemeshow.

Berdasarkan hasil penelitian ini secara parsial diharapkan dapat menjadi evaluasi dan dasar pengambilan keputusan strategis bagi manajemen Aulia Ponsel untuk meningkatkan kepuasan Konsumen, secara simultan penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada ilmu pemasaran, khususnya dalam konteks usaha kecil dan menengah (UKM).

MOTTO

Motto

لَا يُكَلِّفُ اللهُ نَفْسًا اِلَّا وُسْعَهَا

Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut ksanggupannya.
(Al Baqarah : 286)

مَنْ خَرَ جَ فِى طَلَبِ الْعِلْمِ فَهُوَ فى سَبِيْلِ الله

Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah
(HR. Turmudzi)

Don't Forget

Ikhtiar

Doa

Sholawat

Tawakkal

KEEP FIGHT!!!!!

Persembahan

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmat-Nya lah penulis diberikan Kesehatan dan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat seta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW. Karya sederhana ini penulis persembahkan untuk:

Kedua orang tuaku yaitu Bapak Sarifuddin dan Ibu Norhayati tercinta yang mana sudah merawat, menjaga, mendidik serta memberikan segenap cinta dan kasih sayang yang tak terhingga baik moral dan materil sampai saat ini. Dan seluruh keluarga yang telah banyak berjasa untuk kelancaran perjalanan kuliah dan skripsi saya. Selalu memberikan doa, semagat dan kasih sayang yang tulus dan tiada ternilai besarnya ku ucapkan terima kasih.

Saya ucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing Bapak DR. H. Nispan Rahmi,M.Ag. karena beliau sangat berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini. Dan tak lupa pula saya ucapkan terima kasih banyak kepada dosen-dosen yang juga membimbing serta memudahkan dalam penyelesaian skripsi ini. Serta saya ucapkan terima kasih kepada pemilik Aulia Ponsel dan para responden yang telah memberikan informasi terkait penelitian skripsi yang saya lakukan.

Terakhir kepada kakak-kakaku dan yang utama support sistem yang selalu menemani perjalanan kuliah dan skripsiku sampai dengan saat ini yaitu Anis Juwita Aprianti yang selalu memberikan dukungan, semangat, selalu membantu dan selalu mengingatkan serta memberikan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini dan terima kasih banyak kepada seluruh pihak yang turut membantu dan hadir memberikan warna-warni serta pengalaman berharga selama perkuliahan.

Tak lupa teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah Lokal D’19, terima kasih atas kebersamaan singkat (2019-2023) yang tak akan pernah terlupakan sampai kapanpun. Semoga Allah SWTselalu memudahkan segala urusan kita dan selalu melimpahkan segala keberkahan-Nya didunia dan diakhirat kelak, Aamiin.

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

متكبّر	ditulis	*mutakabbir*
القدوس	ditulis	*al-qudu>s*

III. Ta’ *marbutah* di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	*ja>mi’ah*
مكتبة	ditulis	*maktabah*

(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	*al-maktabah al-jami>lah*

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	*a>* *ka>milah*
2	fathah + ya mati **صلى**	ditulis ditulis	*a>* *s}alla>*
3	kasrah + ya mati **شديد**	ditulis ditulis	*i>* *syadi>d*
4	dammah + wawu mati **صدور**	ditulis ditulis	*u>* *s}udu>r*

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati	ditulis	ai

	رويد	ditulis	*ruwaidun*
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au *wa fir'auna z\i al-auta>d*

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

أأنتم أشد خلقا	ditulis	*a'antum asyaddu khalqan*

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	*al-Qur'a>n*
الكتاب	ditulis	*al-kita>b*

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan di*idgamkan*

الصبح	ditulis	*as}-s}ubh}u*
الساهرة	ditulis	*as-sa>hirah*

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	*birru al-wa>lidaini*
إذا الشمس	ditulis	*Iz\a asy-syamsu*

KATA PENGANTAR

بسم الله الرّحمن الرّحيم

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT atas segala karuniaNya penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW karena beliau lah yang menunjukkan kepada kita semua jalan yang lurus berupa ajaran agama islam yang sempurna dan menjadi anugerah terbesar bagi seluruh alam semesta. Penulis sangat bersyukur karena dapat menyelesaikan Proposal Skripsi dengan judul **"Pengaruh Promosi, Kelengkapan Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Aulia Ponsel Rantau di Kabupaten Tapin".** Disamping itu, penulis mengucapkan terima kasih yang banyak kepada semua pihak yang telah membantu selama pembuatan proposal skripsi ini berlangsung sehingga dapat terealisasikan.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbankan 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 Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Rohana Faridah, S.E., M.M., dan M. Qamaruddin., ME, selaku Ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
3. Dr. H. Nispan Rahmi,M.Ag, selaku Dosen Pembimbing 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.

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.

Rantau, 29 Mei 2025

Penulis

(Muhammad Fikri Aulia)

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN COVER i
HALAMAN JUDUL ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **Error! Bookmark not defined.**
BUKTI BEBAS PLAGIASI ..... **Error! Bookmark not defined.**
PERSETUJUAN ..... **Error! Bookmark not defined.**
PENGESAHAN ..... **Error! Bookmark not defined.**
ABSTRAK vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA x
KATA PENGANTAR xiv
DAFTAR ISI xvi
DAFTAR GAMBAR xviii
DAFTAR TABEL xix
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Signifikansi Penelitian 8
E. Definisi Operasional 9
F. Sistematika Penulisan 12
BAB II TEORI KEPUASAN KONSUMEN, PROMOSI, KELENGKAPAN 14
PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN 14
A. Kajian Teori 14
1. Kepuasan Konsumen 14
2. Promosi 17
3. Kelengkapan Produk 20
4. Kualitas Pelayanan 23
B. Kajian Penelitian Terdahulu 27
C. Kerangka Pikir 32
D. Hipotesis Penelitian 33

BAB III METODE PENELITIAN 35
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 35
B. Lokasi Penelitian 35
C. Populasi dan Sampel Penelitian 36
D. Teknik Pengambilan Sampel 36
E. Data dan Sumber Data 38
F. Variabel dan Indikator 39
G. Teknik Pengumpulan Data 40
H. Teknik Analisis Data 40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 50
A. Hasil 50
B. Pembahasan 85
BAB V PENUTUP 87
A. Simpulan 87
B. Saran 88
DAFTAR PUSTAKA 90
LAMPIRAN 93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 34
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas 87

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Kuesioner 44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 61
Tabel 4.2 Responden Berdasaran Usia 61
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 62
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan 63
Tabel 4.5 Variabel Promosi 65
Tabel 4.6 Variabel Kelengkapan Produk 67
Tabel 4.7 Variabel Kualitas Pelayanan 70
Tabel 4.8 Variabel Kepuasan Konsumen 74
Tabel 4.9 Uji Validitas 80
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas 82
Tabel 4.11 Uji Normalitas 85
Tabel 4.12 Uji Multikolinieritas 85
Tabel 4.13 Uji Normalitas 86
Tabel 4.14 Uji Regresi Linier Berganda 88
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi 90
Tabel 4.16 Uji F (Simultan) 91
Tabel 4.17 Uji T (Parsial) 92