

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
ISLAMI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOLAM RENANG
MUSLIMAH DI OMAH SHAFA JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh:

NUR AINI ARIQOH UMMAH

18.1041.1185

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
ISLAMI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOLAM RENANG
MUSLIMAH DI OMAH SHAFA JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:

NUR AINI ARIQOH UMMAH

18.1041.1185

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2023

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Aini Ariqoh Ummah

NIM : 1810411185

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOLAM RENANG MUSLIMAH DI OMAH SHAFIA JEMBER; dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, apabila ternyata kelak dikemudian hari terbukti ada ketidak benaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya.

Jember, 05 Januari 2023
Yang menyatakan,



Nur Aini Ariqoh Ummah
NIM. 18.1041.1185

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
ISLAMI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOLAM RENANG
MUSLIMAH DI OMAH SHAF A JEMBER**



Oleh:
NUR AINI ARIQOH UMMAH
18.1041.1185

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Bayu Wijyantini, SE.,MM.



Dosen Pembimbing Pendamping : Rusdiyanto, S.Pdi.,M.Pdi.

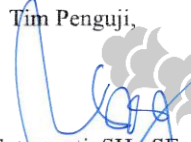


PENGESAHAN


Skripsi berjudul; Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Konsumen Kolam Renang Muslimah di Omah Shafa Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Nur Aini Ariqoh Ummah
NIM : 1810411185
Hari : Kamis
Tanggal : 05 Januari 2023
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

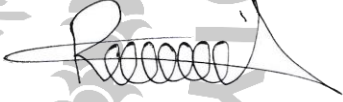
Tim Penguji,


Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.
NPK. 1972032710509477

Anggota 1,


Bayu Wijavantini, SE., MM.
NPK. 1979021711009661

Anggota 2,



Rusdiyanto, S.Pd.I.M.Pd.I.
NPK. 1991012811703792

Mengesahkan :

Dekan,


Maheni Ika Sari, SE., MM.
NIP. 1977081120050120001

Ketua Progam Studi,


Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM.
NPK. 19860514.1.1703796

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Untuk kedua orang tuaku, Papa Sumarno dan Mama Sulastri serta Bapak Djasmin dan Ibu Patmi terimakasih atas doa dan dukungannya selama saya kuliah serta pengorbanan kedua orang tuaku selama ini terimakasih.
2. Untuk kakakku tercinta, Mbak Retha, Mas Gatot, Mas Putut, dan Mas Didik terimakasih atas doa dan dukungan semangatnya.
3. Untuk adikku tercinta Diana Mardhiyah Ummah terimakasih atas doa dan dukungan semangatnya.
4. Untuk sahabatku, Nadia Sukma Dewi, Putri Cahya Amanda Sari, Arinda Nisrina Firdausi dan Martaniar Mustika Ayu terimakasih atas doa, support dan dukungannya selama ini.
5. Untuk teman-teman KKN24, Riska, Gilang, Wahyu, Novi, dan Annisa terimakasih atas support, doa, perjuangannya dan kenangan selama masa kegiatan KKN tidak akan pernah terlupakan.
6. Untuk seseorang, terimakasih atas dukungan, kesabaran, doa, dan semangatnya serta memberi motivasi baik selama ini.
7. Untuk teman-teman seangkatan 2018, terimakasih atas support dan dukungannya selama ini.
8. Untuk Almamater kebanggaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

MOTTO

Menuntut ilmu adalah kewajiban setiap manusia mulai dari dia dilahirkan sampai dengan dia dimasukkan ke liang lahat (Nabi Muhammad SAW)

Allah dulu, Allah lagi, Allah Terus (Yusuf Mansur)

“Kesuksesan bukanlah kunci dari kebahagiaan, sebaliknya kebahagiaan adalah kunci dari kesuksesan”. (Bob Dylan)



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan konsumen Kolam Renang Muslimah di Omah Shafa Jember. Teknik penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kasual dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pengunjung Kolam Renang Muslimah di Omah Shafa Jember. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *accident sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh pengunjung populasi dijadikan sampel sebanyak 78 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif, uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik (uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas data), uji hipotesis (uji t dan uji f) dan uji koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan *SPSS versi 25.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Harga secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikansi sebesar $0,500 > 0,05$. Kualitas pelayanan Islami secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikansinya $0,000 < 0,05$.

Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of product quality, price and Islamic service quality on consumer satisfaction for Muslimah swimming pools in Omah Shafa Jember. This research technique is a casual associative research with a quantitative approach. The population in this study were all visitors to the Muslimah Swimming Pool at Omah Shafa Jember. The sampling technique used is accident sampling. The sample used in this study is the entire visitor population as a sample of 78 respondents. The data analysis methods used were descriptive statistics, instrument testing (validity test and reliability test), multiple linear regression analysis, classical assumption test (multicollinearity test, heteroscedasticity test, and data normality test), hypothesis testing (t test and f test) and test the coefficient of determination (R²) with the help of SPSS version 25.0. The results of this study indicate that product quality partially has a positive and significant effect on consumer satisfaction with a significance level of $0.001 < 0.05$. Price partially has a negative and insignificant effect on consumer satisfaction with a significance level of $0.500 > 0.05$. Islamic service quality partially has a positive and significant effect on customer satisfaction with a significance level of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Product Quality, Price, Islamic Service Quality and Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis menyelesaikan skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Konsumen Kolam Renang Muslimah di Omah Shafa Jember.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Progam Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Eka Sari, SE., MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang sudah memberikan kemudahan dalam pengurusan skripsi ini.
3. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM. selaku Kaprodi Manajemen dan Ibu Nursaidah, SE., MM. selaku Sekprodi Manajemen yang sudah memberikan kemudahan dalam pengurusan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM. selaku Dosen Penguji, terimakasih atas motivasi, saran dan masukan-masukan dalam kesempurnaan skripsi saya terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Bayu Wijyantini, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Rusdiyanto, S.Pd.I,M.,Pd.I. selaku Dosen Pembimbing 2, terimakasih atas motivasi, saran dan waktu bimbingannya serta masukan-masukan dalam kesempurnaan skripsi saya, dan terimakasih atas support dan kesabarannya selama bimbingan hingga skripsi saya terselesaikan dengan baik.
6. Untuk kedua orang tuaku, Papaku Sumarno dan Mamaku Sulastri serta Bapak Djasmin dan Ibu Patmi terimakasih atas doa dan dukungannya selama kuliah serta pengorbanannya selama ini.
7. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu penulisan dalam penyelesaian skripsi ini, atas amal baik yang diberikan kepada penulis semoga dapat balasan dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Peneliti berharap dapat memperluas wawasan pengetahuan serta memberikan manfaat bagi dunia pendidikan dan diharapkan penelitian ini bisa dijadikan literatur penelitian selanjutnya dan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Jember,

2023

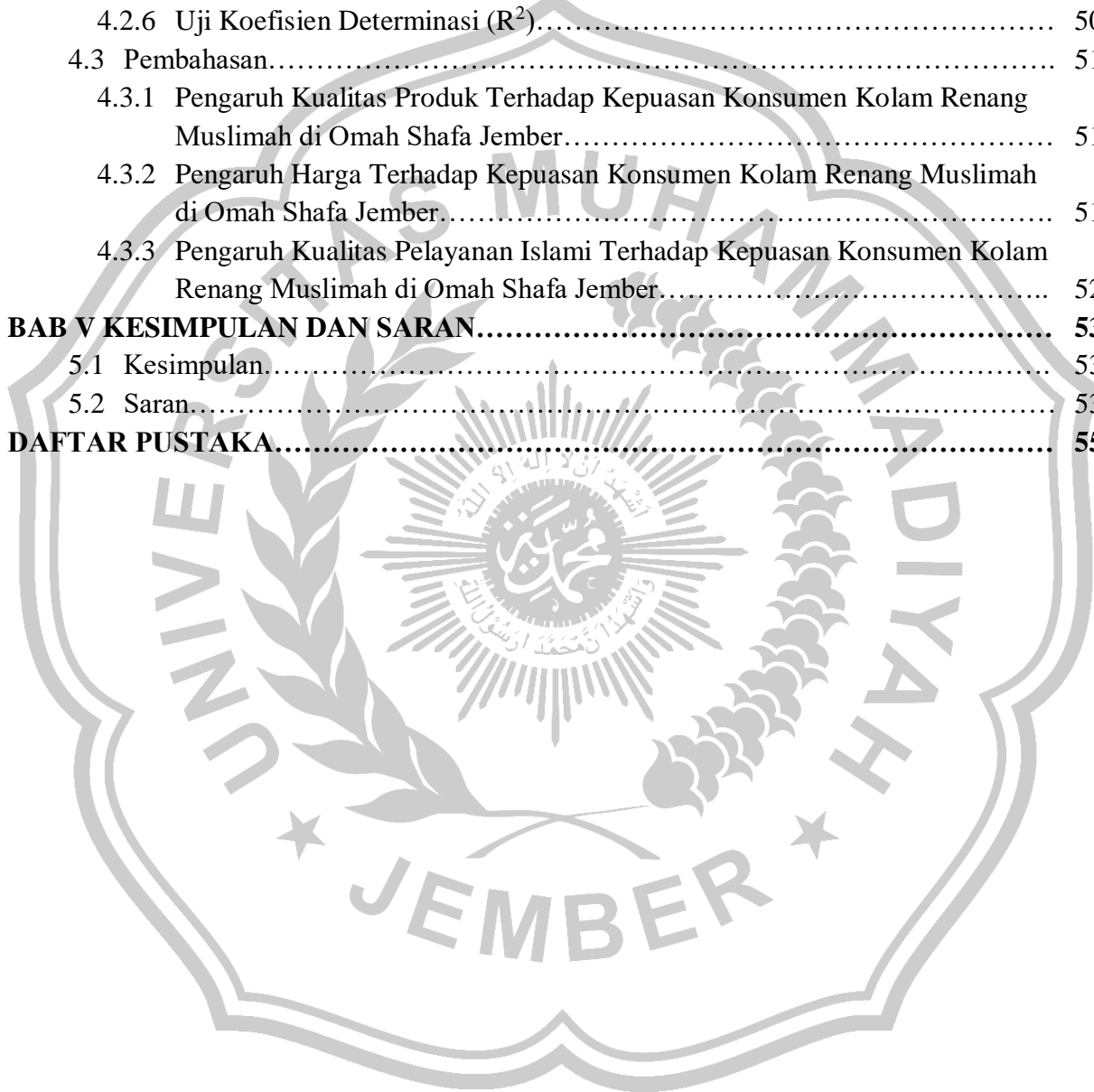
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	I
HALAMAN JUDUL	Ii
PERNYATAAN PENULIS	Iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	Iv
PENGESAHAN SKRIPSI	V
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	8
2.1.1.1 Tujuan Kualitas Produk.....	8
2.1.1.2 Indikator Kualitas Produk.....	9
2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	9
2.1.2 Pengertian Harga.....	9
2.1.2.1 Tujuan Penetapan Harga.....	10
2.1.2.2 Indikator Harga.....	10
2.1.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Harga.....	11
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Islami.....	11
2.1.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan Islami.....	12
2.1.4 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.4.1 Indikator Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Konseptual.....	20
2.4 Hipotesis Penelitian.....	22
2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	22
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	22
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Konsumen.....	23

BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Identifikasi Variabel.....	24
3.1.1 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	24
3.1.2 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	24
3.2 Definsi Operasional Variabel.....	24
3.2.1 Kepuasan Konsumen (Y).....	24
3.2.2 Kualitas Produk (X ₁).....	25
3.2.3 Harga (X ₂).....	26
3.2.4 Kualitas Pelayanan Islami (X ₃).....	26
3.3 Desain Penelitian.....	26
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.4.1 Data Primer.....	27
3.4.2 Data Sekunder.....	27
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.5.1 Populasi.....	27
3.5.2 Sampel.....	27
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7 Teknik Analisis Data.....	29
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	29
3.7.2 Uji Instrumen.....	29
3.7.2.1 Uji Validitas.....	29
3.7.2.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	29
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.7.4.1 Uji Multikolinearitas.....	30
3.7.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	30
3.7.4.3 Uji Normalitas.....	30
3.7.5 Uji Hipotesis.....	31
3.7.5.1 Uji T (Uji secara Parsial).....	31
3.7.5.2 Uji F (Simultan).....	31
3.7.6 Uji r ² (Koefisien Determinasi).....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	33
4.1.1 Deskripsi Kolam Renang Muslimah di Omah Shafa Jember.....	33
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	33
4.1.3 Struktur Organisasi dan Fungsi.....	33
4.2 Hasil Analisis Data.....	34
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	34
4.2.1.1 Deskriptif Karakteristik Responden.....	34
4.2.1.2 Deskriptif Variabel Penelitian.....	35
4.2.2 Uji Instrumen.....	43
4.2.2.1 Uji Validitas.....	43
4.2.2.2 Uji Reabilitas.....	44

4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	45
4.2.4.1 Uji Multikolinearitas.....	45
4.2.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	46
4.2.4.3 Uji Normalitas.....	47
4.2.5 Uji Hipotesis.....	48
4.2.5.1 Uji t (Uji secara Parsial).....	48
4.2.5.2 Uji f (Uji secara Simultan).....	49
4.2.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	50
4.3 Pembahasan.....	51
4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Kolam Renang Muslimah di Omah Shafa Jember.....	51
4.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kolam Renang Muslimah di Omah Shafa Jember.....	51
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Konsumen Kolam Renang Muslimah di Omah Shafa Jember.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Kolam Renang di Kabupaten Jember.....	3
Tabel 1.2	Tiket Masuk Kolam Renang Muslimah Omah Shafa Jember.....	5
Tabel 1.3	Data Peningkatan Jumlah Pengunjung Kolam Renang Muslimah Omah Shafa Jember Tahun 2018-2022.....	5
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kualitas Produk (X1).....	36
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Harga (X2).....	38
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan Islami (X3).....	39
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kepuasan Konsumen (Y).....	41
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.9	Hasil Uji Reabilitas.....	44
Tabel 4.10	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.12	Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	49
Tabel 4.13	Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan Uji F.....	50
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3	Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Omah Shafa Jember.....	33
Gambar 4.2	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Gambar 4.3	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Gambar 4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	49
Gambar 4.5	Hasil Uji Normalitas.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	60
Lampiran 2	Tabulasi Hasil Responden.....	63
Lampiran 3	Hasil Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	71
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas.....	80
Lampiran 5	Hasil Uji Reabilitas.....	84
Lampiran 6	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (Uji Asumsi Klasik, Uji Signifikan Parsial (Uji t dan Uji f), Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	86
Lampiran 7	Tabel Uji t.....	91
Lampiran 8	Tabel Uji f.....	92
Lampiran 9	Tabel Uji r.....	93
Lampiran 10	Surat Izin Penelitian Kolam Renang Muslimah Omah Shafa Jember.....	96
Lampiran 11	Surat Keterangan Penelitian Pemilik Kolam Renang Muslimah Omah Shafa Jember.....	97
Lampiran 12	Dokumentasi.....	98
Lampiran 13	Bukti Penyebaran Kuesioner.....	106