

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM
MEMBELI PRODUK *FASHION* MUSLIM DI *E-COMMERCE*
TOKOPEDIA PADA MAHASISWA INSTITUT PESANTREN**

KH. ABDUL CHALIM

SKRIPSI

Oleh:

**Dinda Nur Laili
20191700229013**

**Sundari
NIY.2015.01.033**



PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT PESANTREN KH. ABDUL CHALIM

MOJOKERTO

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM
MEMBELI PRODUK *FASHION* MUSLIM DI *E-COMMERCE*
TOKOPEDIA PADA MAHASISWA INSTITUT PESANTREN**

KH. ABDUL CHALIM

Skripsi

Diajukan kepada:

Fakultas Syariah Institut Pesantren KH. Abdul Chalim

Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana

Ekonomi Syariah

Oleh:

Dinda Nur Laili
20191700229013

Sundari
NIY.2015.01.033

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT PESANTREN KH. ABDUL CHALIM

MOJOKERTO

2023

ABSTRAK

Laili, Dinda Nur, 2023. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membeli Produk Fashion Muslim di E-Commerce Tokopedia pada Mahasiswa Institut Pesantren KH. Abdul Chalim. Skripsi Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Institut Pesantren KH. Abdul Chalim, Pembimbing I. Sundari, M. Pd.

Internet sangat berperan penting dalam bidang ekonomi salah satunya dalam kegiatan jual beli *online* atau biasa disebut *e-commerce*. *E-commerce* Tokopedia merupakan *e-commerce* yang sedang berkembang pesat di Indonesia. Memuaskan kebutuhan konsumen merupakan keinginan setiap perusahaan *e-commerce*. Faktor-faktor yang dapat membentuk kepuasan konsumen adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara parsial dan secara simultan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli produk *fashion muslim* di *e-commerce* Tokopedia pada mahasiswa Institut Pesantren KH. Abdul Chalim.

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan metode survei. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.649 dan jumlah sampel sebanyak 94 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda.

Pada hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan, kualitas pelayanan dan harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan. Kemudian kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli produk *fashion muslim* di *e-commerce* Tokopedia pada mahasiswa Institut Pesantren KH. Abdul Chalim. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F hitung sebesar 583,952 dan nilai F tabel sebesar 2,71. Adapun nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai F hitung > F tabel dan nilai signifikansi < 0,05.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Laili, Dinda Nur, 2023. The Influence of Product Quality, Service Quality, and Price on Consumer Satisfaction in Buying Muslim fashion products on the Tokopedia E-Commerce for Students at the Institute Pesantren KH. Abdul Chalim. Thesis of Sharia Economics Study Program, Faculty of Sharia, Institute Pesantren KH. Abdul Chalim, Supervisor I. Sundari, M. Pd.

The internet plays an important role in the economics field, one which is in online buying and selling activities or commonly called e-commerce. Tokopedia e-commerce is e-commerce that is growing rapidly in Indonesia. Satisfying consumer needs is the desire of every e-commerce company. Factors that can shape consumer satisfaction are product quality, service quality, and price. This study aims to determine the effect of product quality, service quality, and price partially and simultaneously on consumer satisfaction in buying Muslim fashion products on the Tokopedia e-commerce for student at the Institute Pesantren KH. Abdul Chalim.

This type of research is quantitative research with survey methods. The data used in this study are primary data and secondary data. Data collection was carried out using the questionnaire method. The total population in this study was 1.649 and the total of samples was 94 respondents. The analysis technique used in this research is multiple linier regression analysis technique.

This results of this study stated that product quality partially had a negative and significant effect, service quality and price partially had a positive and significant effect. Then product quality, service quality, and price simultaneously have a positive and significant effect on consumer satisfaction in buying Muslim fashion products on the Tokopedia e-commerce for students at the Institute Pesantren KH. Abdul Chalim. This is indicated by the calculated F value of 583,952 and the table F value of 2,71. As for the significance value of 0,000. This value indicated that the calculated F value > table F and a significance value < 0,05.

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

خلاصة

التأثير على جودة المنتج وجودة الخدمة، ليلي، ديندة نور، 2023. الأسعار على رضا المستهلك في شراء المنتجات الأزياء الإسلامية في تجارة توكوبيديا الإلكترونية لطلاب المعهد المدرسة الداخلية الإسلامية كياي الحاج عبد الحليم. برنامج دراسة اقتصاد الشريعة، الكلية الشريعة، معهد المدرسة الداخلية الإسلامية KH. عبد الحليم، المشرف إ. سونداري، م.

يلعب الإنترنت دورًا مهمًا في المجال الاقتصادي، أحد هذه الأدوار في أنشطة البيع والشراء عبر الإنترنت أو ما يسمى عادة بالتجارة الإلكترونية. التجارة الإلكترونية هي تجارة إلكترونية تنمو بسرعة في إندونيسيا توكوبيديا. إرضاء احتياجات المستهلك هي رغبة كل شركة تجارة إلكترونية. العوامل التي يمكن أن تشكل رضا المستهلك هي جودة المنتج وجودة الخدمة والسعر. يهدف هذا البحث إلى تحديد تأثير جودة المنتج وجودة الخدمة والسعر جزئيًا وفي الوقت نفسه على رضا المستهلك في شراء منتجات الأزياء المسلمون في التجارة الإلكترونية توكوبيديا لطلاب معهد المدارس الداخلية الإسلامية KH. عبد شاليم.

هذا النوع من البحث هو بحث كمي باستخدام طرق المسح. بيانات المستخدمة في هذا البحث هي البيانات الأولية والبيانات الثانوية. وتم جمع البيانات باستخدام طريقة الاستبيان. كمية بلغ عدد السكان في هذه الدراسة 1,649 وعدد العينات 94 المدعى عليه تقنية التحليل المستخدمة في هذه الدراسة هي التقنية تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

وفي نتائج هذه الدراسة ذكرت أن جودة المنتج جزئيًا تأثير سلبي وكبير على جودة الخدمة وسعرها جزئيًا تأثير إيجابي وهام. ثم جودة المنتج وجودة الخدمة والسعر في نفس الوقت له تأثير إيجابي وهام على رضا المستهلكين في شراء منتجات الأزياء الإسلامية على موقع التجارة الإلكترونية توكوبيديا طالب في معهد المدرسة الداخلية الإسلامية KH. عبد الكليم. يشار إلى هذا من خلال القيمة عدد F هو 583.952 وقيمة جدول F هي 2.71. أما بالنسبة لقيمة الدلالة من 0.000. تشير هذه القيمة إلى أن قيمة F المحسوبة < جدول F و قيمة الأهمية > 0.05.

الكلمات المفتاحية: جودة المنتج، جودة الخدمة، السعر، الرضا مستهلك