



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BERBELANJA DI RINDU KEBAB JL. M. BOYA TEMBILAHAN

KOTA

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi(S1) Program

Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Indragiri



OLEH :

NABILA WENDARI

NIM: 101211010039

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI
TEMBILAHAN**

2025

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nabila Wendari
Nim : 101211010039
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Di Rindu Kebab Jl. M. Boya Tembilahan.

Telah **LULUS** Ujian Skripsi (*Oral Comprehensive*) yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri Tembilahan pada hari Jumat Tanggal 4 Juli 2025 dengan nilai B.

TIM PENGUJI,

YASWAR APRILIAN, S.E., M.M.
NIDN. 1012046801

Ketua

WIDYAWATI, S.E., M.M.
NIDN. 1001018504

Sekretaris

BAYU FAJAR SUSANTO, S.E., M.M
NIDN. 1014108702

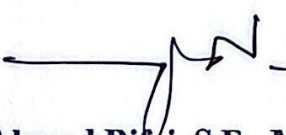
Anggota

MUCHLIS, S.E., M.M.
NIDN. 1014028905

Anggota

Mengesahkan

Dekan


Dr. Ahmad Rifai, S.E., M.Si
NIDN. 1007068503

Ketua Program Studi


Syafrinadina, S.E., M.M
NIDN. 1015118203



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Dosen Pembimbing I dan II dengan ini menyatakan :

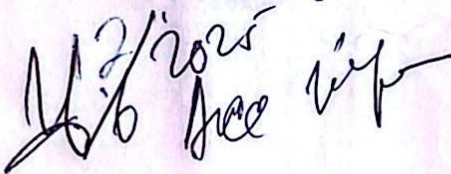
Nama Mahasiswa : NABILA WENDARI
NIM : 101211010039
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan
Konsumen Berbelanja di Rindu Kebab Jl.M.Boy
Tembilahan Kota

Bahwa skripsi mahasiswa tersebut di atas telah disetujui dan dinilai memenuhi standar ilmiah untuk diuji pada ujian skripsi (*Oral Comprehensive*) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri Tembilahan.

Tembilahan, 24 Mei 2024

Menyetujui :

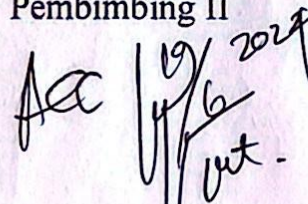
Pembimbing I



YASWAR APRILLIAN, SE., MM

NIDN. 1012046801

Pembimbing II



WIDYAWATI, SE., MM

NIDN. 1020106101

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : NABILA WENDARI
NIM : 101211010039
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Konsumen Berbelanja di Rindu kebab
Jl.M.Boya Tembilahan Kota

Dengan ini menyatakan yang sebenarnya bahwa skripsi saya ini murni karya ilmiah saya dan tidak plagiat atau bersifat plagiarisme dari karya ilmiah orang lain.dan apabila ternyata dikemudian hari diketahui dan dapat dibuktikan bahwa skripsi ini adalah hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain,maka saya bersedia dicabut gelar keserjanaan saya serta diberi sanksi hukum sesuai peraturan dan perundangan yang berlaku.

Tembilahan, 21 Mei 2025

Penulis



NABILA WENDARI

NIM 101211010039

UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PRODI STUDI MANAJEMEN
TAHUN AKADEMIK 2024/2025

LEMBAR PERSETUJUAN REVISI SKRIPSI

NAMA : NABILA WENDARI

NIM : 101211010039

JUDUL : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BERBELANJA DI RINDU KEBAB JL.M.BOYA TEMBILAHAN

No.	Nama Dosen	Jabatan	Revisi	Paraf
1	Yaswar Aprilian ,S.E.,MM	Ketua	Perbaikan sesuai Catatan Revisi	
2	Widyawati, S.E.,MM	Sekretaris	Perbaikan sesuai Catatan Revisi	
3	Bayu Fajar Susanto, S.E.,MM	Anggota		
	Muchlis, S.E.,MM	Anggota		

Tembilahan, Juni 2025
Ketua Program Studi Manajemen,


Syafrinadina, S.E., M.M.
NIDN. 1015118203





ANALISI PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BERBELANJA DI RINDU KEBAB JL.M.BOYA TEMBILAHAN KOTA

Nabila Wendari, *Management Study Program, Faculty of Economics and
Busines, Indragiri Islamic University*

nabilawendari6@gmail.com

ABSTRAK : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Rindu Kebab di Jl. M. Boya Tembilahan. Kualitas produk dalam penelitian ini diukur melalui tiga indikator, yaitu daya tahan, kebersihan produk, dan cita rasa. Sedangkan kepuasan konsumen dilihat dari aspek pelayanan, harga, dan kemasan produk. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei terhadap 95 responden, yang merupakan konsumen Rindu Kebab. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 23,6%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas produk berkontribusi terhadap kepuasan konsumen, masih terdapat 76,4% faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan tidak hanya pada kualitas produk, tetapi juga pada aspek lain seperti lokasi, promosi, dan kenyamanan tempat. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pelaku usaha dalam meningkatkan kualitas produk dan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, Rindu Kebab



ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION IN SHOPPING AT RINDU KEBAB JL.M.BOYA TEMBILAHAN CITY

Nabila Wendari, Management Study Program, Faculty of Economics and
Busines, Indragiri Islamic University

nabilawendari6@gmail.com

ABSTRACT : This study aims to analyze the effect of product quality on consumer satisfaction at Rindu Kebab on Jl. M. Boya Tembilahan. Product quality in this study is measured through three indicators, namely durability, product cleanliness, and taste. While consumer satisfaction is seen from the aspects of service, price, and product packaging. This study uses a quantitative method with a survey approach to 95 respondents, who are consumers of Rindu Kebab. Data collection techniques are carried out through questionnaires with a Likert scale. The results of the study indicate that product quality has a positive effect on consumer satisfaction, with a determination coefficient value of 23.6%. This shows that although product quality contributes to consumer satisfaction, there are still 76.4% other factors that are not examined in this study. These findings indicate the need for improvement not only in product quality, but also in other aspects such as location, promotion, and comfort of the place. This study is expected to be a reference for business actors in improving product quality and customer satisfaction as a whole

Keywords: Product Quality, Consumer Satisfaction, Rindu Kebab

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur Alhamdulillah yang sedalam-dalamnya kehadiran Allah SWT, karena dengan Rahmat dan Hidayat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam atas nabi besar junjungan alam Nabi Muhammad SAW, Allahumma sholli'alla sayyidina muhammad penulis menyadari penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, namun harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat walaupun kecil. Adapun judul dari skripsi yang penulis sajikan adalah : “ **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BERBELANJA DI RINDU KEBAB JL.M.BOYA TEMBILHAN KOTA**”

Tidak lupa pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Untuk kedua orang tua tercinta dan tersayang Ibu Intan dan Bapak Supriadi Hikmat, ibu yang selalu menjadi sumber kekuatan dan motivasi, Doa tulus dalam setiap langkah penulis , cinta tanpa syarat, dan dukungan tanpa henti yang diberikan adalah anugrah terbesar dalam hidup penulis, Dan almarhum ayah tercinta meskipun tidak lagi hadir di dunia ini, Semangat, Doa, dan ajaran-ajaran beliau senantiasa hidup dalam diri penulis.
2. Untuk Oom dan Tante tercinta dan tersayang Ibu Hayati dan Bapak Mahlan, Terimakasih telah hadir di kehidupan penulis, yang sudah penulis anggap sebagai orang tua sendiri dan Terimakasih selalu ada untuk penulis dari kecil hingga sekarang, Semoga Allah SWT membalas segala pengorbanan dan kasih sayang kalian dengan pahala yang berlipat ganda.



3. Bapak Dr.H.Najamudin,Lc,MA Selaku Rektor Universitas Islam Indragiri Tembilahan.
4. Bapak Dr.Ahmad Rifa'i,S.E.,M.SI Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam indragiri Tembilahan.
5. Ibu Syafrinadina,S.E.,M.M Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Islam Indragiri Tembilahan.
6. Bapak Yaswar Aprilian,S,E.,M.M selaku Pembimbing I yang telah sabar memberikan arahan dan masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Widyawati,S,E.,M.M selaku Pembimbing II yang telah sabar memberikan arahan dan masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Bapak/Ibu Dosen Universitas Islam Indragiri yang telah mengajarkan pengetahuannya dan memberikan masukan untuk penyelesaian skripsi ini.
9. Secara khusus, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang paling hangat kepada Park Jeongwoo dan seluruh member TREASURE, yang tanpa sadar telah menjadi sumber semangat dan penghiburan di tengah proses penulisan skripsi ini. Lewat lagu-lagu mereka, senyum yang tulus, serta kerja keras mereka di panggung, penulis belajar tentang arti dedikasi, kerja tim, dan ketulusan. Terima kasih telah hadir sebagai cahaya di saat penulis merasa lelah dan hampir menyerah.
10. Terimakasih Untuk Alya Tiara saudara perempuan penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat dan selalu mendengar keluh kesah penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

11. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan dan sahabat diperkuliah yang selalu ada disaat saling membutuhkan terimakasih telah menjadi bagian proses belajar dan tumbuh bersama di Universitas Islam Indragiri Tembilihan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.





DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
11.1	Lata
r Belakang Masalah	1
11.2	Peu
musan Masalah	10
11.3	Tuj
uan dan Manfaat Penelitian	10
11.3.1	Tuj
uan Penelitian	10
11.3.2	Ma
nfaat Penelitian	10
11.4	SIS
TEMATIKA PENULISAN	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Pengertian Pemasaran	13

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan

peraturan yang berlaku di Indonesia.



2.1.2 Pengertian Waralaba (Franchisee)	14
2.1.3 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.4 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.5 Ciri-ciri Konsumen yang Puas.....	18
2.1.6 Indikator Kepuasan Konsumen	19
2.1.7 Pengertian Kualitas Produk.....	20
2.1.8 Manfaat Kualitas Produk.....	22
2.1.9 Tujuan Kualitas Produk.....	23
2.1.10 Indikator Kualitas Produk.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.4 Hipotesis Penelitian.....	27
2.5 Variabel Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Metode Penelitian	29
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.2.1 Lokasi.....	29
3.2.2 Waktu	29
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.3.1 Populasi	29
3.3.2 Sampel.....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.4.1 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.4.2 Pengumpulan Data	31
3.5 Teknik Analisis Data	32

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

3.5.1 Uji Validitas	33
3.5.2 Uji Reabilitas	34
3.5.3 Uji Linieritas	34
3.5.4 Regresi Linier Sederhana	34
3.5.5 Uji t	34

BAB 1V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
----------------------------------	----

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.2 Hasil Penelitian	36
4.3 Hasil Analisis Data	40
4.4 Pembahasan.....	47

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
----------------------------------	----

5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Menu Dan Harga Rindu Kebab.....	3
Tabel 1.2 Data Penjualan Rindu Kebab.....	4
Tabel 1.3 Data Konsumen Rindu Kebab	5
Tabel 1.4 Data Komptitor.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2.2 Variabel Penelitian	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	37
Tabel 4.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kualitas Produk	38
Tabel 4.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Konsumen	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Realibilitas	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Linieritas	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linier Sederhan	43
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis	45

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
------------------------------------	----

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

