

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PRODUK CV RHEMA ADVERTISING DALAM
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (STUDI KASUS DI CV
RHEMA ADVERTISING PALEMBANG)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

DWI NOVITASARI

NPM : 201901061

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH
INDO GLOBAL MANDIRI
PALEMBANG
2023/1444H**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

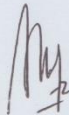
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas
Produk CV. Rhema Advertising Dalam Perspektif Ekonomi
Islam (Studi Kasus di CV. Rhema Advertising Palembang)
Nama : Dwi Novitasari
NPM : 201901061
Program Studi : Ekonomi Syariah

Palembang, 7 Agustus 2023

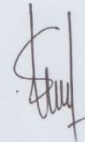
Mengetahui

Pembimbing I

Pembimbing II



Nova Yanti Maleha, S.E., MM
NIDN. 2104117402



Saprida, M.H.I
NIDN. 2114118401

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


Skripsi ini diajukan oleh,

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas
Produk CV Rhema Advertising Dalam Perspektif Ekonomi
Islam (Studi Kasus di CV Rhema Advertising Palembang)
Nama : Dwi Novitasari
NPM : 201901061
Program Studi : Ekonomi Syariah

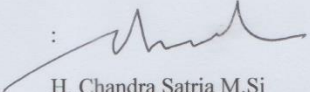
Telah dipertahankan dihadapan Penguji Ujian Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah STEBIS Indo Global Mandiri.

Penguji Ujian Komprehensif,

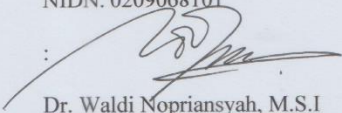
Ketua Penguji :


Nova Yanti Malcha, S.E.,MM
NIDN. 2104117402

Penguji I :


H. Chandra Satria M.Si
NIDN. 0209068101

Penguji II :


Dr. Waldi Nopriansyah, M.S.I
NIDN. 2103118601

Palembang, 5 September 2023
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Kaprodi Ekonomi Syariah

Amir Safin, S.E.I., ME
NIDN. 2122028302


Ketua STEBIS IGM

H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

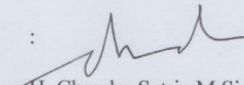
LEMBAR REVISI

Nama : Dwi Novitasari
NPM : 201901061
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk CV Rhema Advertising Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus di CV Rhema Advertising Palembang)

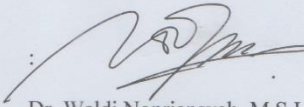
Ketua Penguji :


Nova Yanti Maleha, S.E.,MM
NIDN. 2104117402

Penguji I :


H. Chandra Satria M.Si
NIDN. 0209068101

Penguji II :


Dr. Waldi Nopriansyah, M.S.I
NIDN. 2103118601

Palembang, 4 September 2023
Kaprodi Ekonomi Syariah

STEBIS®
IGM
EKONOMI SYARIAH

Amir Salim, S.E.L., ME
NIDN. 2122028302

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Novitasari
NPM : 201901061
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk CV Rhema Advertising Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus di CV Rhema Advertising Palembang)

Menyatakan bahwa skripsi saya merupakan hasil karya ilmiah sendiri didampingi Pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademika dari kampus STEBIS IGM Palembang sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, 02 Agustus 2023

Menyatakan,



Dwi Novitasari
NPM.201901061

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“ Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”.

Q.S Al-Baqarah: 286

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT karena atas izin dan ridho- Nya yang telah memudahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Jumidi dan Ibu Ribut Suhartini yang telah memberikan dukungan moril dan materil serta doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT kepada Penulis.
2. Kakak dan adikku serta keluarga besarku, berkat doa, dukungan, dan motivasinya saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Sahabat-sahabat dekatku yang kucintai dan kusayangi, yang telah memberikan saran/bantuannya, pemikiran, serta dorongan dan setia menjadi teman berjuang bersama suka maupun duka.
4. Rekan-rekan seperjuangan Prodi Ekonomi Syariah angkatan 2019, semoga kita menjadi alumni yang bermanfaat dan senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai Islam.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbi' alamin. Puji serta syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sholawat serta salam kita haturkan kepada suri teladan terbaik bagi umatnya Rasulullah SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Atas segala rahmat dan petunjuknya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk CV. Rhema Advertising dalam perseptif Ekonomi Islam (Studi Kasus di CV. Rhema Advertising Palembang)”**.

Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu syarat akademik penyelesaian program strata satu (S1) untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri (STEBIS IGM) Palembang.

Dalam proses penyusunan Skripsi, penulis banyak memperoleh bimbingan, motivasi, dan nasihat yang tidak ternilai harganya. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Allah SWT, terimakasih engkau telah mendengarkan doa-doa hambamu.
2. Kedua orang tua yang terkasih, Ayah Jumidi dan Ibu Ribut Suhartini yang telah mensupport, menyayangi dan mendoakan serta memberikan semangat.
3. Bapak H. Chandra Satria, S.E., M.Si selaku ketua Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri.

4. Bapak Amir Salim, S.E.I.,M.E selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri dan selaku Pembimbing Akademik.
5. Ibu Nova Yanti Maleha , S.E.,MM dan Ibu Saprida, S.H.I., M.H.I selaku dosen pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengoreksi dan memotivasi saya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Karyawan CV. Rhema Advertising yang telah membantu dan menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan.
7. Kakak dan Adik, Anna Fithrohtun Suhartini, S.Sos, Raffa Rayyan dan Raffi Zayyan yang selalu ada disetiap dibutuhkan.
8. Mas Ayang, yang selalau ada dan selalu membantu pada saat dibutuhkan dan selalu memberikan support.
9. Sahabat dan serta teman-teman terdekatku, yang selalu ada untuk menghiburku, mendengarkan keluh kesah ku, serta memberikan semangat.

Terima kasih atas kebaikan dan keikhlasan yang telah kalian berikan. Menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi susunan serta tata cara penulisan. Penulis berharap semoga ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan bernilai ibadah disisi Allah SWT.

Palembang, 07 Agustus 2023

Dwi Novitasari

201901061

ABSTRAK

Pada zaman sekarang yang telah memasuki era society 4.0 banyak mengalami perubahan yang terjadi dalam dunia bisnis yang semakin modern. Adapun pengaruh dari perkembangan zaman yaitu banyaknya produk dan jasa yang ditawarkan dengan keunggulan dan kelemahan masing-masing. Salah satunya adalah produk jasa periklanan yang dimiliki oleh CV. Rhema Advertising. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk CV. Rhema Advertising Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Di CV. Rhema Advertising Palembang). Penelitian ini dilaksanakan di CV. Rhema Advertising Palembang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, kuisioner dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan pelanggan kualitas produk CV. Rhema Advertising dengan hasil yang menunjukkan bahwa: (a) Terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk CV. Rhema Advertising dengan hasil koefisien korelasi sebesar 0,777 dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan persentase pengaruh sebesar 72,9%; (b) Berdasarkan kelebihan dan keunggulan dalam produk CV. Rhema Advertising diketahui bahwa produk ini memiliki ketentuan produk yang sudah sesuai dengan pandangan islam yaitu, berkualitas dan bermanfaat bagi penggunaannya sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk

ABSTRAC

Nowadays, which has entered the era of society 4.0, many changes have occurred in an increasingly modern business world. The influence of developments over time is that there are many products and services offered, each with its own advantages and disadvantages. One of them is an advertising service product owned by CV. Rhema Advertising. This research aims to determine the level of customer satisfaction with CV product quality. Rhema Advertising in an Islamic Economic Perspective (Case Study at CV. Rhema Advertising Palembang). This research was carried out at CV. Rhema Advertising Palembang. The type of research used is quantitative research, using observation, questionnaire and documentation data collection techniques. The research results show that there is a significant influence on customer satisfaction on the quality of CV products. Rhema Advertising with results showing that: (a) There is a significant influence of customer satisfaction on CV product quality. Rhema Advertising with a correlation coefficient of 0.777 with a significance level of $0.000 < 0.05$ with an influence percentage of 72.9%; (b) Based on the advantages and disadvantages of CV products. Rhema Advertising is known that this product has product provisions that are in accordance with Islamic views, namely, quality and useful for users so that it can increase customer satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, Product Quality