

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA AYAM BFC  
(STUDI KASUS AYAM BFC DI 13 ULU PALEMBANG)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Program Studi Ekonomi Syariah**

**Oleh:**

**MEIRA ZIKRIA**

**NPM. 201901011**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH  
INDO GLOBAL MANDIRI  
PALEMBANG  
1445 H/2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA AYAM BFC  
(STUDI KASUS AYAM BFC DI 13 ULU PALEMBANG)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Program Studi Ekonomi Syariah

**Oleh:**

**MEIRA ZIKRIA  
NPM. 201901011**

Pembimbing I : Amir Salim, S.E.I., M.E

Pembimbing II : Nova Yanti Maleha, S.E., MM

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH  
INDO GLOBAL MANDIRI  
PALEMBANG**

**1445 H/2023**

**HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Meira Zikria  
NPM : 201901011  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ayam BFC(Studi Kasus AYAM BFC Di 13 Ulu 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, 25 Juli 2023

Menyatakan,



MEIRA ZIKRIA  
NPM.201901011

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**


Skripsi ini diajukan oleh,

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen  
Pada Ayam BFC (Studi Kasus Ayam BFC Di 13 Ulu  
Palembang)  
Nama : Meira Zikria  
NPM : 201901011  
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

:

  
**Saprinda, M.H.I**  
NIDN. 2114118401

Penguji I

:

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

Penguji II

:

  
**H. Bagus Setiawan, Lc., M.E**  
NIDN.2129098603

Palembang, 1 September 2023  
Diketahui dan Disahkan Oleh:

STEBIS Kaprodi Ekonomi Syariah

  
**Amir Salim, S.E.I., ME**  
NIDN. 2122028302

Ketua STEBIS IGM

STEBIS @  
  
**H. Chandra Satria, S.E., M.Si**  
NIDN. 0209068101

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh kualitas Produk Terhadap kepuasan Konsumen Pada ayam  
BFC di 13 ulu (Studi Kasus Ayam BFC di 13 ulu )  
Nama : Meira Zikria  
NPM : 201901011  
Program Studi : Ekonomi Syariah

**Palembang, 2023**  
**Mengetahui**

**Pembimbing I**



**Amir Salim, S.E.I., M.E**

NIDN. 2122028302

**Pembimbing II**




**Nova Yanti Maleha, S.E.M.M**

NIDN. 2104117402

**LEMBAR REVISI**

Nama : Meira Zikria  
NPM : 201901011  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ayam BFC (Studi Kasus Ayam BFC DI 13 Ulu Palembang)

Ketua Penguji

: 

Saprda, M.H.I

NIDN. 2114118401

Penguji I

: 

Nova Yanti Maleha, S.E., MM

NIDN. 2104117402

Penguji II

: 

H. Bagus Setiawan, Lc., M.E

NIDN.2129098603

Palembang, 1 September 2023

STEBIS **Kaprodi Ekonomi Syariah**

  
EKONOMI SYARIAH

Amir Salim, S.E.I., ME

NIDN. 212202830<sup>2</sup>

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik STEBIS IGM, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Meira Zikria

NPM : 201901011

Program Studi : Ekonomi Syariah

Institusi : Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STEBIS IGM **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalti Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ayam BFC (Studi Kasus AYAM BFC Di 13 ULU Palembang)** . Beserta perangkat saya yang ada (Jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STEBIS IGM berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Palembang, September 2023

Yang menyatakan



**MEIRA ZIKRIA**  
**NPM.201901011**

## ABSTRAK

Dalam penelitian ini peneliti akan membahas yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ayam BFC di JLN KH AZHARI 13 ulu Palembang. Penelitian ini hanya terbatas pada Toko ayam BFC di 13 ulu Palembang dan merupakan penelitian kuantitatif yang bermaksud menjelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen. Berdasarkan identifikasi masalah yang di jelaskan sebelumnya, supaya peneliti ini lebih fokus tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud maka dalam penelitian ini, penulis membatasi permasalahan yang akan dikaji pada ruang lingkup Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ayam BFC. Berdasarkan hasil penelitian yang berdasarkan uji deskriptif yang terjadi dilapangan dan berdasarkan uji sistematis menggunakan statistika pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen maka peneliti mendapatkan beberapa kesimpulan yaitu, Dari hasil perhitungan uji hipotesis variabel kualitas produk (X) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) pada tabel menunjukkan nilai thitung sebesar 4.05 ttabel 1,98 dan nilai signifikansi sebesar 0,00 ( $\alpha$ ) 0,05. Dengan demikian dapat di nyatakan bahwa secara parsial variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dapat disimpulkan bahwa kualitas produk yang dijual pada ayam BFC sangat memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. beberapa kualitas produk yang dijual karyawan ayam BFC sangat baik menurut konsumen, tetapi masih ada beberapa konsumen yang merasa kurang puas dengan kualitas produknya.

***Kata kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen***



## ABSTRACT

In this study, researchers will discuss issues related to the influence of product quality on consumer satisfaction in BFC chicken. This research is only limited to the BFC chicken shop in 13 Palembang ulu and is a quantitative study that intends to explain the relationship between the independent and dependent variables. Based on the identification of the problems described earlier, so that this researcher focuses more on not extending from the intended discussion, in this study, the authors limit the problems that will be studied to the scope of the Influence of Product Quality on Consumer Satisfaction in BFC Chicken. In this study there are 2 variables. namely: a. The independent independent variable, (X) is Product Quality b. The dependent variable 5 (Y) is Consumer Satisfaction. Based on the results of research based on descriptive tests that occurred in thefield and based on systematic tests using statistics on the effect of product quality on consumer satisfaction, the researchers obtained several conclusions, namely, From the results of calculating the hypothesis test product quality variable (X) on consumer satisfaction variable (Y) in the table shows tcount value of 4.05 ttable 1.98 and a significance value of 0.00 ( $\alpha$ ) 0.05. Thus it can be stated that partially the product quality variable has a positive and significant effect on consumer satisfaction. It can be concluded that the quality of products sold to BFC chickens has a great influence on consumer satisfaction. Some of the quality products sold by BFC chicken employees are very good according to consumers, but there are still some consumers who are not satisfied with the quality of their products.

***Keywords: Product Quality, Consumer Satisfaction***

## KATA PENGANTAR

*Bissmillahirrahmanirrahim*

*Alhamdulillah rabbil'alamin.* Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sholawat serta salam kita haturkan kepada suri teladan 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 **“pengaruh kualitas produk Terhadap kepuasan konsumen pada ayam BFC (Studi kasus Ayam BFC di 13 ulu Palembang).**

Penulisan 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.

1. 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 :Allah SWT atas segala nikmat, karunia dan ridho-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua Orang Tuaku Ayah Repelita dan Ibu Martini yang senantiasa memberi dukungan, motivasi dan doa yang tidak akan pernah bisa terbalaskan.
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.,M.E selaku Ketua program studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global

Mandiri.

5. Ibu Nova Yanti Maleha, S.E., MM selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi.
6. Bapak selaku Amir Salim, S.E., M.E selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi.
7. Segenap Dosen dan Staf Pegawai Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri yang telah banyak berperan dalam menyumbangkan ilmu, wawasan dan pengetahuan kepada penulis.
8. Saudaraku Hikmah Rinananda, Adelia Pratiwi, Alka Alvionita, Anisa Saskia, Aurelia Febriani yang telah memberikan dukungan beserta motivasi.
9. Teman terdekatku, yang selalu ada untuk menghiburku, mendengarkan cerita dan memberikan dorongan serta memberikan semangat kepada penulis.

Terima kasih atas kebaikan dan keikhlasan yang telah kalian berikan. Penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi susunan serta tata cara penulisan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan sangat mengharapkan kritik serta saran agar penulis dapat memperbaiki di masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan bernilah ibadah disisi Allah SWT.

Palembang, Agustus 2023

Meira Zikria  
NPM.201901011

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR REVISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Kualitas Produk.....	12
2.1.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas .....	16
2.2 Kualitas Produk.....	17
2.3 Kepuasan Konsumen .....	19
2.4 Perilaku Konsumen .....	21
2.5 UMKM .....	21
2.6 Penelitian Terdahulu .....	23
2.7 Kerangka Pemikiran .....	27
2.8 Hipotesis Penelitian .....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Ruang Lingkup Penelitian .....	29
3.2 Objek Penelitian .....	29
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
3.4 Batasan Penelitian .....	29
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.5.1 Jenis Data.....	30
3.5.2 Sumber Data .....	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.7 Populasi dan Sampel.....	32
3.7.1 Populasi.....	32

3.7.2 Sampel.....	32
3.8 Teknik Analisis Data .....	33
3.8.1 Studi Korelasi .....	34
3.8.2 Penelitian Survei.....	34
3.8.3 Regresi Linear Berganda.....	35
3.8.4 Uji Hipotesis .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Sejarah Penelitian .....	43
4.2 Deskripsi Data Responden.....	44
4.3 Uji Regresi Linear Sederhana .....	46
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	53
4.5 Uji Hipotesis.....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Research Gap Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	9
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert .....	32
Tabel 3.2 Definisi dan Operasional Variabel.....	43
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Katergori Usia.....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Responden Menu Makanan.....	3
Gambar 2.7 Kerangka Pemikiran .....	28