

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA PRODUK DAN
COVID 19 TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS UKM USAHA MINYAK SEREH WANGI DI
KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA)**



Proposal Skripsi Oleh :

LINDA SARI

2016.01.006

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana

Pada

Program Studi Ekonomi Syariah

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH KEMENTERIAN

RISET, TEKNOLOGI & PENDIDIKAN TINGGI SEKOLAH

TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH

2020

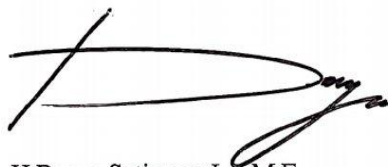
HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk Dan Covid-19 Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus UKM Usaha Minyak Sereh Wangi Di Kabupaten Musi Rawas Utara)

Nama Mahasiswa : Linda Sari
NIM : 2016.01.006
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyetujui

Pembimbing 1



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

Pembimbing 2



H. Chandra Satria, SE., M, Si
NIDN. 0209068101

Pd Kaprodi Studi Ekonomi Syariah



Amir Salim, S.E.I., M.E
NIDN. 2122028302

Ketua STEBIS IGM



H. Chandra Satria, SE., M, Si
NIDN. 0209068101

Tanggal Lulus: Agustus 2020

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Linda Sari
NIM : 2016.01.006
Jenjang : Strata Satu
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian dan karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, 14 Agustus 2020
Saya yang menyatakan,



Linda Sari
NMP. 2016.01.006

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik STEBIS IGM, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Linda Sari
NPM : 201601006
Program Studi : Ekonomi Syariah
Institusi : Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS)
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, Harga Produk Dan Covid-19 Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus UKM Usaha Minyak Sereh Wangi Di Kabupaten Musi Rawas Utara)”. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STEBIS IGM berhak menyimpan, mengalihmediakan /formatkan, mengelola dalam bentuk perangkat 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.

Dibuat di : Palembang
Pada Tanggal : 14 Agustus 2020
Yang Menyatakan



SURAT PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Linda Sari

Lamp : I

Yth, Kaprodi Ekonomi Syariah

STEBIS IGM PALEMBANG

Di Palembang

Assalamualaikum wr,wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka berpendapat bahwa skripsi

Skripsi Berjudul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk Dan Covid-19 Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus UKM Usaha Minyak Sereh Wangi Di Kabupaten Musi Rawas Utara)

Nama : Linda Sari

NPM : 2016.01.006

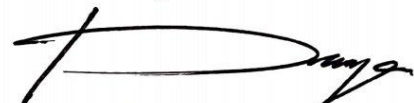
Program Studi : Ekonomi Syariah

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu Ekonomi Syariah .

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut diatas dapat di munaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

Palembang

Pembimbing I



H. Bagus Setiawan, Lc., M.E

NIDN. 2129098603

SURAT PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Linda Sari

Lamp : I

Yth, Kaprodi Ekonomi Syariah

STEBIS IGM PALEMBANG

Di Palembang

Assalamualaikum wr,wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka berpendapat bahwa skripsi

Skripsi Berjudul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk Dan Covid-19

Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus UKM

Usaha Minyak Sereh Wangi Di Kabupaten Musi Rawas

Utara)

Nama : Linda Sari

NPM : 2016.01.006

Program Studi : Ekonomi Syariah

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu Ekonomi Syariah .

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut diatas dapat di munaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

Palembang

Pembimbing II



H.Chandra Satria, SE., M,Si

NIDN. 0209068101

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

UJIAN SKRIPSI

Skripsi Berjudul :Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk Dan Covid-19 Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus UKM Usaha Minyak Sereh Wangi di Kabupaten Musi Rawas Utara)

Nama :Linda Sari

NPM :2016.01.006

Program Studi :Ekonomi Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : H. Chandra Satria. S.E., M.Si.

Penguji I : Amir Salim, S.E.M.E.Sy

Penguji II : Muharir, S.E.I., M.E.Sy

Diuji di Palembang pada tanggal 14 Agustus 2020

Waktu : 09.30 Wib

Predikat Kelulusan : Memuaskan / Sangat Memuaskan / Cum Laude*



* Coret yang tidak perlu

HALAMAN REVISI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk Dan Covid-19 Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus UKM Usaha Minyak Sereh Wangi di Kabupaten Musi Rawas Utara)
Nama Mahasiswa : Linda Sari
NIM : 2016.01.006
Program Studi : Ekonomi Syariah

Ketua Penguji :



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

Penguji I :



Amir Salim, S.E.M.E.Sy

Penguji II :



Muharir S.E.I., M.E.Sy

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah,



Amir Salim, S.E.M.E.Sy

HALAMAN REVISI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk Dan Covid-19 Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus UKM Usaha Minyak Sereh Wangi di Kabupaten Musi Rawas Utara)

Nama Mahasiswa : Linda Sari

NIM : 2016.01.006

Program Studi : Ekonomi Syariah

Ketua Penguji :



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

Penguji I :



Amir Salim, S.E.M.E.Sy

Penguji II :



Muharir S.E.I., M.E.Sy

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah,



Amir Salim, S.E.M.E.Sy


KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, puji dan syukur kita panjatkan kepada ALLAH SWT yang mana telah melimpahkan rahmat dan taufik serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk dan Covid-19 Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus UKM Usaha Minyak Sereh Wangi di Kabupaten Musi Rawas Utara)”** memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar SE Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Indo Global Mandiri Palembang.

Shalawat serta salam senantiasa kita sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan ajaran-ajaran Allah SWT. Beliau telah membawa umat islam dari zaman Jahiliyah menuju zaman yang penuh dengan cahaya islami. Semoga senantiasa memberikan dan melimpahkan rahmatnya kepada Nabi Muhammad beserta keluarga, sahabat-sahabatnya dan seluruh umat muslim

Penulis menyadari dengan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki, laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Dengan ini penulis mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan laporan ini. semoga laporan ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembacanya .

Dalam penelitian ini penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan, bantuan, bimbingan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan, baik berupa moril dan materi.
2. Bapak H. Chandra Satria, S.E.,M.Si selaku ketua di Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri.
3. Bapak Amir Salim S.E.I.,M.E selaku  kaprodi Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri.

4. H. Bagus Setiawan, Lc.,M.E selaku pembimbing I dalam pembuatan skripsi yang rela meluangkan waktunya dalam memberikan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak H. Chandra Satria S.E.,M.Si selaku pembimbing II yang rela meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran dalam memberikan saran atas masukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri.
7. Bapak Heppi Guslo dan Ibu Cik Suharni beserta seluruh karyawan Usaha Minyak Sereh Wangi di Kabupaten Musi Rawas Utara
8. Seluruh keluargaku & orang terdekat serta teman-teman yang selalu memberikan dukungannya.

Semoga Allah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sesuai amal baik yang telah diberikan dan diharapkan semoga skripsi ini akan bermanfaat bagi penulis dan sebagai bahan pertimbangan untuk melanjutkan penelitian lebih lanjut.

Palembang 05 Agustus 2020

Penulis



Linda sari
NMP.2016.01.006

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
SURAT PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	v
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TUGAS AKHIR.....	vi
HALAMAN REVISIAN	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
PEDOMAN TRANSLITRASI ARAB-LATIN.....	xvii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xxi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Gambaran Umum Tempat Penelitian.	9
BAB II : LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Kualitas produk.....	13
1. Pengertian Kualitas Produk.....	13
2.2 Harga Produk	19
1. Pengertian Harga Produk	19
2.3 Covid-19	24

1. Covid-19	24
2.4 Kepuasan Konsumen	25
1.Pengertian Kepuasan Konsumen	25
2.5 Penelitian Terdahulu	29
2.6 Kerangka Pemikiran.....	32
2.7 Hipotesis.....	33
BAB III : METODE PENELITIAN	34
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	34
3.2 Rancangan Penelitian.....	34
3.3 Jenis dan Sumber Dat.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5 Populasi Sampel.....	36
3.6 Teknik Analisis	38
3.7 Definisi Operasional dan pengukuran variabel.....	43
BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	46
Pembahasan.....	46
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	9
4.2 Gambaran Umum Responden.....	46
BAB V : PENUTUP.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67

DAFTAR TABEL

2.5 Penelitian Terdahulu	29
3.7 Definisi Operasional.....	43
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	48
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	50
4.6 Hasil Uji Validitas Harga Produk	51
4.7 Hasil Uji Validitas Covid-19.....	51
4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	52
4.9 Hasil Uji Reliability Kualitas Produk	53
4.10 Hasil Uji Reliability Harga Produk	53
4.11 Hasil Uji Reliability Covid-19	54
4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	54
4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	55
4.14 Hasil Uji R ² (Determinasi)	59
4.15 Hasil T persial	60
4.15 Uji F (ANOVA)	62

DAFTAR GAMBAR

2.6 Kerangka Pemikiran.....	34
4.14 Gambar 4.1 Grafik Normal P-Plots.....	57

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk Dan Covid-19 Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus UKM Usaha Minyak Sereh Wangi Di Kabupaten Musi Rawas Utara)

**Oleh:
Linda Sari
2016.01.006**

Penelitian ini dilakukan di Alamat Beringin Jaya Kec Rupit Kab Musi Rawas Utara Kota Sumatera Selatan. Objek yang diteliti adalah Konsumen pada Usaha Minyak Sereh Wangi Kabupaten Musi Rawas Utara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk Dan Covid-19 Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus UKM Usaha Minyak Sereh Wangi Di Kabupaten Musi Rawas Utara). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang metode analisis berdasarkan dengan perhitungan yang dilakukan oleh peneliti. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Produk, Harga Produk Dan Covid-19 (X) dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y). Untuk menganalisis kedua variabel tersebut penulis menyebarkan kuesioner 50 responden kepada konsumen, kemudian hasil penelitian diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode statistik SPSS 22, hasil perhitungan analisis uji koefisien determinasi sebesar R^2 (R square) sebesar 0.359 satu satuan atau 35,9% satu satuan atau yang menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari, Kualitas Produk (X_1), Harga Produk (X_2), dan Covid-19 (X_3), mampu menjelaskan variabel terikat, yaitu Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 35,9% dan sisanya sebesar 65,91% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Dari hasil pengujian hipotesis dapat Kriteria pengujian yang digunakan adalah dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} berdasarkan tingkat signifikan 0,05 dan 2 arah dengan derajat kebebasan untuk X_1 dan Y

Kata Kunci : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk Dan Covid-19 Terhadap Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Effect of Product Quality, Product Price and Covid-19 on Consumer Satisfaction (Case Study of Citronella Oil Business SME in Musi Rawas Utara Regency)

By:
Linda Sari
2016.01.006

This research was conducted at the address of Beringin Jaya, Rupit District, Musi Rawas Utara Regency, South Sumatra City. The object under study was the Consumers in the Citronella Oil Business in North Musi Rawas Regency. The purpose of this study was to determine the Effect of Product Quality, Product Price and Covid-19 on Consumer Satisfaction (Case Study of SMEs in Citronella Oil Business in Musi Rawas Utara Regency). This type of research is a quantitative research method of analysis based on the calculations made by the researcher. The independent variable in this study is Product Quality, Product Price and Covid-19 (X) and the dependent variable in this study is Customer Satisfaction (Y). To analyze these two variables, the authors distributed questionnaires of 50 respondents to consumers, then the results of the research were processed and analyzed using the SPSS 22 statistical method, the results of the calculation of the analysis of the coefficient of determination of determination were R² (R square) of 0.359 one unit or 35.9% one unit. or which shows that the independent variables consisting of Product Quality (X1), Product Price (X2), and Covid-19 (X3), are able to explain the dependent variable, namely Consumer Satisfaction (Y) of 35.9% and the remaining 65 , 91% is explained by other variables not included in this research model. From the results of hypothesis testing, the testing criteria used is to compare tcount with ttable based on a significant level of 0.05 and 2 directions with degrees of freedom for X1 and Y

Keywords: Effect of Product Quality, Product Price and Covid-19 on Consumer Satisfaction

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan tesis ini berpedoman pada Surat Keputusan Menteri Agama dan Menteri pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif		Tidakdilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Š	Es (dengantitik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa'	Ĥ	Ha (dengantitik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengantitik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye

ص	Ṣād	Ṣ	Es (dengantitik di bawah)
ض	Ḍād	Ḍ	De (dengantitik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	Te (dengantitik di bawah)
ظ	Ẓa'	Ẓ	Zet (dengantitik di bawah)
ع	'ain	'	Komaterbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

C. Ta' Marbutah Di Akhir Kata

1. Biladimatikanditulis h

هبة	Ditulis	Hibah
جزية	Ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali biladikahendak ilafalaslanya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	Karâmah al-aulyâ'
--------------------------	---------	-------------------

3. Bila ta' marbutahhidupataudenganharakat, fathah, kasrahdandammahditulis t atau h.

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	Zakâh al-fiṭri
-------------------	---------	----------------

D. Vokal Pendek

فَعَلَ	Fathah	ditulis	A fa'ala
ذُكِرَ	kasrah	ditulis	i zükira
يَذْهَبُ	dammah	ditulis	u yazhabu

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جَاهِلِيَّة	Ditulis ditulis	Â jâhiliyyah
2	fathah + ya' mati تَنَسَّى	ditulis ditulis	â tansâ
3	kasrah + ya' mati كَرِيم	ditulis ditulis	î karîm
4	dammah + wawumati فُرُوض	ditulis ditulis	û furûd

F. Vokal Rangkap

1	fathah + ya' mati بَيْنَكُمْ	Ditulis ditulis	Ai bainakum
2	fathah + wawumati قَوْل	ditulis ditulis	au qaul

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Identitas Pribadi

Nama : Linda Sari
Tempat/Tanggal Lahir : Bingin Rupit, 27 MEI 1996
Alamat : Jln. Negara Lama, Desa Bingin Rupit Kec
Rupit Kab Musi Rawas Utara
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Tinggi/Berat Badan : 165 cm/47kg

II. Pendidikan

- (2003-2009) SD N Bingin Rupit
- (2009-2012) SMP N 2 Muara Rupit
- (2012-2015) SMA N 1 Muara Rupit

III. Latar Belakang Keluarga

1. Ayah

Nama : M. Ogani
Tempat/Tanggal Lahir : Maur Baru, 12 Juni 1964

2. Ibu

Nama : Suryati
Tempat/Tanggal Lahir : Bingin Rupit , 12 Juni 1974

3. Saudara Kandung

Nama Adik : Ade Guntur
Tempat/Tanggal Lahir : Bingin Rupit, 18 Mei 1997

Nama Adik : M. Juniver
Tempat/ Tanggal Lahir : Bingin Rupit, 03 Juni 2003

Anak ke : 1 dari 3 saudara