

**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN
DALAM KONSEP EKONOMI SYARIAH TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI UMKM LE'TAT BAKERY SEKAYU MUBA**



Skripsi Oleh :

**Sakinah Inaayah
NPM. 201601017**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana
Pada
Program Studi Ekonomi Syariah (SE)

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI & PENDIDIKAN TINGGI
SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Proposal : “Pengaruh Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan
Dalam Konsep Ekonomi Syariah terhadap kepuasan
pelanggan di UMKM Le’tat Bakery Sekayu, MUBA”.

Nama Mahasiswa : Sakinah Inaayah

NIM : 201601017

Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyetujui

Pembimbing 1



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

NIDN. 2104117402

Pembimbing 2



Saprida, M.H.I

NIDN. 2114118401

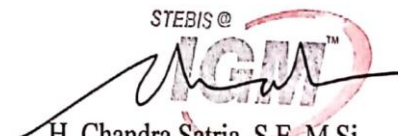
Ketua Prodi Ekonomi Syariah



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

NIDN. 2122028302

Ketua STEBIS IGM



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

NIDN. 0209068101

Tanggal lulus :

SURAT PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Hal : Tugas Akhir Sakinah Inaayah

Lamp : 1

Kepada

Yth. Kaprodi Ekonomi Syariah

STEBIS IGM Palembang

Di Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Sakinah Inaayah

NPM : 201601017

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Dalam Konsep Ekonomi Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UMKM Le'tat Bakery Sekayu Musi Banyuasin Sumatera Selatan

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

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 18 Agustus 2018
Pembimbing I



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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sakinah Inaayah
NIM : 201601017
Jenjang : Sarjana
Program Studi : Ekonomi Syariah (S1)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahan para pembimbing yang telah ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di STEBIS maupun di perguruan tinggi lain.

Demikialah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila ditemukan adanya bukti ketidak benaran dalam pernyataan tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah.

Palembang, Agustus 2020

Saya yang menyatakan,



PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Dalam Konsep Ekonomi Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UMKM Le'tat Bakery Sekayu Musi Banyuasin Sumatera Selatan

Nama : Sakinah Inaayah

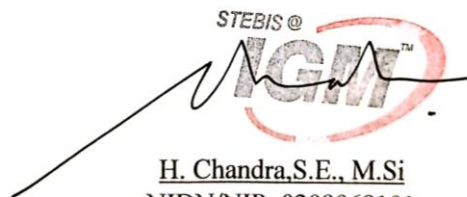
NPM : 201601017

Program Studi : Ekonomi Syariah (S1)

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana.

Palembang, Agustus 2020

Ketua STEBIS IGM,



H. Chandra, S.E., M.Si
NIDN/NIP: 0209068101

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN TUGAS AKHIR**

Skripsi Berjudul : Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Dalam Konsep Ekonomi Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UMKM Le'tat Bakery Sekayu Musi Banyuasin Sumatera Selatan

Nama : Sakinah Inaayah

NPM : 201601017

Program Studi : Ekonomi Syariah (S1)

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Drs. Hamid Halin, SE, M.Si

Penguji I : Nova Yanti Maleha. SE., MM

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



Diuji di Palembang pada tanggal 13 Agustus 2020

Waktu : 09.00 Wib

Predikat Kelulusan : Memuaskan / Sangat Memuaskan / Cum Laude*

* Coret yang tidak perlu

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Sakinah Inaayah

NPM : 201601017

Program Studi : Ekonomi Syariah (S1)

Institusi :

Jenis Karya : Skripsi/Tesis/Disertasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STEBIS IGM **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“ PENGARUH STRATEGI PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN DALAM KONSEP EKONOMI SYARIAH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI UMKM LE'TAT BAKERY SEKAYU MUSI BANYUASIN SUMATERA SELATAN”

Beserta perangkat 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.

Dibuat di : Palembang

Pada tanggal : 18 Agustus 2020



(Sakinah Inaayah)

**THE EFFECT OF MARKETING STRATEGY AND SERVICE QUALITY IN
THE CONCEPT OF ISLAMIC ECONOMICS ON CUSTOMER
SATISFACTION AT LE'TAT BAKERY SEKAYU**

ABSTRACT

By:
Sakinah Inaayah
(201601017)

***Abstract:** competition between companies is very tight, along the development of science and technology. Modern marketing concept is also experiencing growth by putting consumers as a major concern. Manufacturers are racing to be able to compete with its competitors. It can be seen from increasing number of companies that produce products with the same type and usability. Consumers are also being more selective and critical in selecting a product. Consumers no longer buy a product based on the physical form, but also including all aspects of service attached to the product. The purpose of this study was to determine the effect of marketing strategy and service quality on customer satisfaction at Le'tat Bakery Sekayu. This type of research is associative research method is multiple linear regression analysis. The results showed that the marketing strategy and service quality simultaneously affected consumer satisfaction at the UMKM Le'tat Bakery Sekayu with an F test $> F$ count of $96.870 > 3.14$. Management should improve customer satisfaction and focus on marketing strategy such a product quality and service quality.*

***Keyword:** marketing strategy, service quality, customer satisfaction.*

**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN
DALAM KONSEP EKONOMI SYARIAH TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI UMKM LE'TAT BAKERY SEKAYU**

Abstrak

**Oleh:
Sakinah Inaayah
(201601017)**

Abstrak: kompetisi antar perusahaan saat ini sangat ketat, seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Konsep pemasaran modern juga mengalami perkembangan dengan menempatkan konsumen sebagai perhatian utama. Produsen berlomba-lomba untuk dapat bersaing dengan para kompetitornya. Hal ini dapat dilihat semakin banyaknya perusahaan yang menghasilkan produk dengan jenis dan kegunaan yang sama. Konsumen juga bersifat selektif dan kritis dalam memilih produk. Konsumen tidak lagi membeli produk sekedar berdasarkan wujud fisik, namun juga termasuk segala aspek pelayanan yang melekat pada produk tersebut. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh strategi pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UMKM Le'tat Bakery Sekayu. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode analisis Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemasaran dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di UMKM Le'tat Bakery Sekayu dengan $F \text{ test} > F \text{ hitung}$ sebesar $96,870 > 3,14$. Manajemen sebaiknya meningkatkan kepuasan pelanggan melalui fokus terhadap strategi pemasaran dan kualitas pelayanan.

Kata kunci: strategi pemasaran, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Identitas Pribadi

Nama : Sakinah Inaayah
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 04 Juli 1998
Alamat : Jln. Perumnas Talang Kelapa
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Tinggi/Berat Badan : 168 cm/57kg

II. Pendidikan

- (2003) TK Al-Muthmaina Jambi
- (2003-2009) SD N 8 Sekayu
- (2009-2012) SMP N 5 Sekayu
- (2012-2015) MA PP Qodratullah Langkan
- (2015-2018) STEBIS IGM

III. Latar Belakang Keluarga

1. Ayah

Nama : Elwansyah
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 01 September 1969

2. Ibu

Nama : Dahlia
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 29 Oktober 1973

3. Saudara Kandung

Nama : Reza Apriliansyah. Amd.t

Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 29 April 1995

Nama : Ridho Kurniawansyah

Tempat/Tanggal Lahir : Jambi, 23 Februari 2001

Nama : Saniyah Inayah

Tempat/Tanggal Lahir : Jambi, 18 Mei 2004

4. Anak ke : 2 dari 4 saudara

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
ا	Alif		Tidakdilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
س	Sa'	Ś	Es (dengantitik di atas)

ج	Jim	J	Je
ح	ḥa'	Ḥ	Ha (dengantitik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	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	Ḍaḍ	Ḍ	De (dengantitik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	Te (dengantitik di bawah)

ظ	Za'	Z	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 bila dikehendaki falasfanya).

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

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

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	ditulis	Â
	جَاهِلِيَّةَ	ditulis	jâhiliyyah
2	fathah + ya' mati	ditulis	â
	تَنَسَّى	ditulis	tansâ
3	kasrah + ya' mati	ditulis	î
	كَرِيمَ	ditulis	karîm
4	dammah + wawumati	ditulis	û
	فُرُوضَ	ditulis	furûd

F. VokalRangkap

1	fathah + ya' mati يَيْكُم	Ditulis ditulis	ai bainakum
2	fathah + wawumati قَوْل	ditulis ditulis	au qaul

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT yang menguasai alam semesta dan yang telah begitu banyak memberikan rahmat dan kasih sayang-Nya. Rangkaian kata syukur tak akan pernah cukup menggambarkan rasa terima kasih penulis pada Allah SWT. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“PENGARUH STRATEGI PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN DALAM KONSEP EKONOMI SYARIAH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI UMKM LE'TAT BAKERY SEKAYU”**.

Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW sebagai tauladan terbaik, keluarga, sahabat serta pengikutnya yang telah merubah jaman *jahiliyah* menjadi jaman yang penuh ilmu pengetahuan. Semoga kita mendapat safa'atnya dihari yang pasti dan dinanti.

Penulis menyadari dalam penyelesaian skripsi ini penulis memperoleh banyak bantuan dari semua pihak yang telah membantu penulis, baik berupa fasilitas, dorongan, bimbingan, koreksian dan pengarahan. Untuk itu tiada dambaan yang menjadi tujuan, hanya ridho Allah SWT yng menjadi harapan, serta tiada kata yang diucapkan hanya terima kasih sedalam-dalamnya, terutama kepada yang terhormat:

1. Kedua orangtua ku tercinta, Ayah dan Ibu yang tidak pernah berhenti memberikan doa serta dukungannya, terima kasih banyak atas kasih sayang, perhatian, dan bantuannya baik yang bersifat moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu melindunginya dan memuliakan keduanya di Dunia dan di

Akhirat. Aamiin. Skripsi ini penulis persembahkan untuk Ayah dan Ibu tercinta.

2. Untuk abang Reza apriliansyah dan ayuk Dhea tri ulpa serta adik-adik ku Ridho Kurniawansyah dan Saniyah Inayah yang aku sayangi, terimakasih atas motivasinya selama ini. Semoga Allah SWT selalu melindunginya dan mengabulkan semua cita-cita dan keinginannya. Aamiin.
3. Ibu Nova Yanti Maleha, S.E.,M.M selaku pembimbing 1 saya ucapkan terimakasih karena telah banyak memberikan tuntunan, motivasi, masukan dan saran kepada penulis serta meluangkan waktunya dalam bimbingan penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Saprida.M.H.I selaku pembimbing II saya ucapkan terimakasih karena telah banyak memberikan tuntunan, motivasi, masukan dan saran kepada penulis serta meluangkan waktunya dalam bimbingan penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri, terima kasih atas semua ilmu yang telah diberikan selama ini kepada penulis. Semoga kebaikannya mendapat balasan dari Allah SWT. Aamiin.
6. Seluruh staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri yang telah memberikan pelayanan sebaik-baiknya.
7. Teman-teman seperjuanganku Program Studi Ekonomi Syariah: Lensa Suhada, Intan Junisari, Yheken Suhiba Putri, Indri Sapitri, Linda Sari, Agung Firmansyah, Diki Wahyu, Elisa Apriyanti, Apri Puspitasari, Fandi syahriah serta teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Terima kasih atas segala kebersamaan dan perjuangan yang telah kita lewati sama-sama, semoga kesuksesan selalu menyertai kita.

8. Sahabat-sahabat terbaik ku Nia Larasati, Nur Sakinah, Icak, Putri Anisa, Nanda Monica serta yang lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih telah menjadi sahabat terbaikku baik diwaktu senang maupun susah.
9. Serta semua pihak baik yang secara langsung atau tidak langsung membantu menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan seluruhnya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat untuk semua pihak yang membacanya. Akhiirul kalaam, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Aamiin yaa Rababal Alamin.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

Palembang, Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Kajian Toeri	9
2.1.1 Pengertian Strategi Pemasaran.....	9
2.1.2 Strategi Pemasaran Menurut Ekonomi Syariah	9
2.1.3 Strategi Pemasaran Toko Roti Le'tat Bakery Sekayu.....	13
2.2 Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.1 Kualitas Pelayanan Menurut Ekonomi Syariah	19
2.2.2 Kualitas pelayanan Toko Roti Le'tat Bakery Sekayu.....	20
2.3 Kepuasan Pelanggan	21
2.4 Umkm	23

2.4.1 Pengertian Umkm	23
2.4.2 Kriteria Umkm	24
2.5 Penelitian Terdahulu	25
2.6 Kerangka Pemikiran.....	30
2.7 Hipotesis	31
BAB III Metode Penelitian	32
3.1 Metode Penelitian	32
3.2 Jenis Dan Sumber Data	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4 Populasi Dan Sampel	36
3.5 Objek Penelitian.....	37
3.6 Teknik Analisis	38
3.6.1. Analisis data.....	38
3.6.2. Studi Korelasi	39
3.6.3. Uji Kualitas Data.....	40
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	41
3.6.5. Uji Normalitas.....	42
3.6.6 Analisis linear Berganda	43
3.6.7 Pengujian Hipotesis Penelitian	43
3.7 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	48
4.1.1 Sejarah Perusahaan	48

4.1.2 Legalitas Toko Roti Le'tat Bakery Sekayu.....	49
4.1.3 Fasilitas Perusahaan	50
4.1.4 Sumber Daya Manusia	51
4.2 Data Responden	53
4.3 Hasil Penelitian	54
4.3.1 Studi Korelasi.....	54
4.3.2 Uji Kualitas Data.....	56
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	59
4.4.1 Uji Normalitas.....	59
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	61
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.5 Uji Regresi Linear Berganda.....	62
4.6 Uji Hipotesis Penelitian	64
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	67
BAB V PENUTUP.....	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1. Konsep Kepuasan Konsumen.....	18
2. Gambar 2. Kerangka Pemikiran	31
3. Gambar 3. Struktur Organisasi Perusahaan	52
4. Gambar 4 Normal P-P <i>Plot Of Regression</i>	59
5. Gambar 5 Hasil Uji Heteroskedasititas	62

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Daftar Harga Produk Toko Roti Le'tat Bakery.....	13
2. Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	26
3. Tabel 3.3 Skala Likert	39
4. Tabel 3.4 Definisi Operasional	47
5. Tabel 4.5 Legalitas Toko Roti Le'tat Bakery.....	49
6. Tabel 4.6 Aset Toko Perusahaan	50
7. Tabel 4.7 Identitas Responden Menurut Jenis Kel.....	53
8. Tabel 4.8 Identitas Responden Menurut Usia	54
9. Tabel 4.9 Uji Korelasi linear Berganda.....	55
10. Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	56
11. Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilita (XI).....	57
12. Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas (X2).....	58
13. Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas (Y)	59
14. Tabel 4.14 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	60
15. Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	61
16. Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Berganda	63
17. Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	64
18. Tabel 4.18 Hasil Uji T.Test.....	66
19. Tabel 4.19 Hasil Uji F. Test	67