

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
MASYARAKAT KABUPATEN TULUNGAGUNG
(Studi Kasus Toko UD. Dinda Zakaria Collection, Tulungagung)**

SKRIPSI



Oleh:

Devi Nur Chaliza
NIM. 126402202087

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2024**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
MASYARAKAT KABUPATEN TULUNGAGUNG
(Studi Kasus Toko UD. Dinda Zakaria Collection, Tulungagung)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana dalam Keilmuan
Ekonomi Syariah



Oleh:

Devi Nur Chaliza
NIM. 126402202087

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2024**

Lampiran 12: Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Devi Nur Chaliza

NIM : 126402202087

Jurusan/Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Masyarakat Kabupaten Tulungagung (Studi Kasus Toko UD. Dinda Zakaria Collection, Tulungagung)" ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya peneliti, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya peneliti sendiri, maka peneliti siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 10 Juni 2024

Peneliti yang menyatakan,



Devi Nur Chaliza
NIM.126402202087

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Masyarakat Kabupaten Tulugagung (Studi Kasus Toko UD. Dinda Zakaria Collection, Tulugagung)” yang ditulis oleh Devi Nur Chaliza, NIM. 1264022020871 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 10 Juni 2024

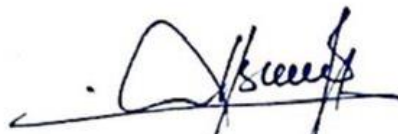
Pembimbing,



Dr. Sutopo, M.Pd.

NIP. 197805092008011012

Mengetahui,
Ketua Prodi Ekonomi Syariah



Dr. Binti Nur Asivah, S.Pd.I., M.Si.

NIP. 198008112011012007

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Masyarakat Kabupaten Tulungagung (Studi Kasus Toko UD. Dinda Zakaria Collection Tulungagung)” yang ditulis oleh Devi Nur Chaliza, NIM. 126402202087 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada hari Kamis tanggal 27 bulan Juni tahun 2024 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Ekonomi Syariah.

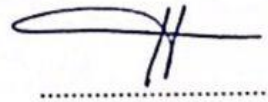
Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua / Penguji :

Dr. Sutopo, M.Pd

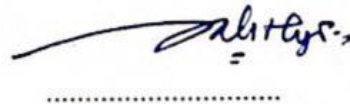
NIP. 197805092008011012



Penguji Utama :

Amalia Nuril Hidavati, M.Sv.

NIP. 198407132014032002



Sekretaris/Penguji :

Rizal Furqan Ramadhan, S.Kom., M.T.

NI PPPK. 199203242023211023



Mengesahkan,

Deputi Kepala Bidang Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Chusnul Chotimah, M.Ag.

NIP. 197512112002122001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221
Telepon (0355) 321513, Website : <http://perpustakaan.uinsatu.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DEVI NUR CHALIZA
NIM : 126902202087
Jurusan : EKONOMI SYARIAH
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jenis Karya Ilmiah : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (SKRIPSI) yang berjudul:

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MASYARAKAT KABUPATEN
TULUNGAGUNG (STUDI KASUS TEO UD-DINDA ZAFARIA COLLECTION, TULUNGAGUNG)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, 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 untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 20 September 2024
Yang Menyatakan,


10000
METERAI
PEMPEL
9ED33ALX265916713
(DEVI NUR CHALIZA)
Nama terang dan tanda tangan

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

"Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.."

(Qs. An-Nisa' [4] : 29)¹

¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Surat An-Nisa' ayat 29, al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah atau Penafsiran al-Qur'an, 2019), hal. 112

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan ini saya mempersembahkan karya ilmiah ini berupa skripsi yang pertama kepada (Alm) Bapak M. Amrin dan Ibu Siti Amaliyah yang telah membesarkan saya, memberikan kasih sayang berupa dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya. Kedua, saya sampaikan persembahan ini kepada Kak Farah Alda Safina selaku kakak kandung saya yang memberikan dukungannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan kalian, karena itu terimalah persembahan bakti dan cintaku untuk kalian.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Masyarakat Kabupaten Tulungagung (Studi Kasus Toko UD. Dinda Zakaria Collection, Tulungagung).**

Dalam penyusunan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu, oleh karena itu tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. Abd. Aziz, M.Pd.I., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
2. Dr. Chusnul Chotimah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
3. Dr. Muhamad Aqim Adlan, S.Ag, S.Pd, M.El., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
4. Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si., selaku Koordinator Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
5. Dr. Sutopo, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Skripsi Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
6. Ibu dan kakak yang telah memberikan dukungan, doa, dan motivasi sehingga skripsi berjalan dengan lancar serta Alm. Ayah yang sempat menemani saya dalam proses pengerjaan laporan ini.

7. Pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, namun telah memberikan banyak dukungan atas penyelesaian laporan ini.

Saya sebagai penulis menyadari atas keterbatasan pengetahuan dan pemahaman, maka diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan yang akan datang. Harapan saya semoga skripsi ini dapat dimanfaatkan bagi banyak pihak. Demikian yang bisa saya sampaikan, saya ucapkan terimakasih.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menjadi gambaran untuk kemajuan laporan ini.

Tulungagung, 6 Juni 2024

Peneliti,

Devi Nur Chaliza