

**PENGARUH LAYANAN *ONLINE*, LAYANAN *OFFLINE* DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI KEDAI SEBLAK YN PADA MAHASISWA UIN SAYYID ALI
RAHMATULLAH TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh :

**Siti Indah Arikayati
NIM. 126405211003**

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALIRAHMAULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2025**

**PENGARUH LAYANAN *ONLINE*, LAYANAN *OFFLINE* DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI KEDAI SEBLAK YN PADA MAHASISWA UIN SAYYID ALI
RAHMATULLAH TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan
menempuh program Sarjana S1
Manajemen Bisnis Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



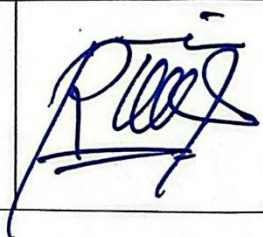
Oleh :

Siti Indah Arikayati
NIM. 126405211003

PROGRAM STUDI
MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALIRAHMAULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2025

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Layanan Online, Layanan Offline dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kedai Seblak YN Pada Mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung” Yang ditulis oleh Siti Indah Arikayati ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
<u>Rizal Furqan Ramadhan, S.Kom, M.T.</u> NIPPPK. 199203242023211023	28, April 2025	

Mengetahui,
Koordinator Prodi Manajemen Bisnis Syariah



Citra Mulya Sari, S.E.Sy.,M.E.
NIP.199305272019032031

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Layanan *Online*, Layanan *Offline* dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kedai Seblak YN Pada Mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung” yang ditulis oleh Siti Indah Arikayati ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung pada hari Kamis tanggal 19 Juni 2025 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Bisnis Syariah.

DEWAN PENGUJI

Dewan Penguji

Ketua Penguji:

Rizal Furqan Ramadhan, S.Kom., M.T.
NIP. 199203242023211023

Tanda Tangan



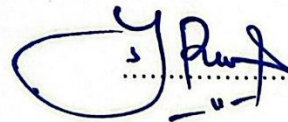
Penguji Utama:

Dyah Pravitasari, S.E., M.S.A
NIP. 197701022014032001



Sekretaris:

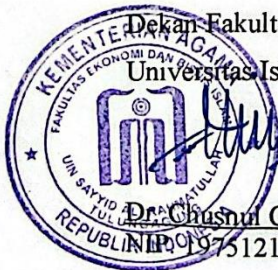
Kus Irawan Prabowo, M.Pd.
NIP. 198704242025211011



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



Dr. Chusnul Chotimah, M.Ag.
NIP. 197512112002122001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Indah Arikayati

NIM : 126405211003

Jurusan/Prodi : Manajemen Bisnis Syariah

Fakultas/Program : Ekonomi Bisnis Islam (FEBI)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 28 April 2025
Saya yang menyatakan



Siti Indah Arikayati
126405211003



**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 : SITI INDAH ARIKAYATI
NIM : 126405211003
Jurusan : MANAJEMEN BISNIS 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 LAYANAN ONLINE, LAYANAN OFFLINE DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KEAOI SEBAK YU PADA
MAHASISWA UIN SAYYID ALI RAHMATULLAH 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, 28 APRIL 2025
Yang Menyatakan,



SITI INDAH ARIKAYATI

Nama terang dan tanda tangan

MOTTO

لَقُوا لَمَعًا بَرِيسْفَ اللّٰ مَكْلَمَعِ هَلُوسِرُو نُونْمُؤْمَلَاو

"Dan katakanlah: Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin."
(QS. At-Taubah: 105)¹

¹ Al-Quran dan Terjemahannya, edisi Kementrian Agama (Jakarta : Yayasan Penyelenggara Penerjemah atau Penafsir Al-Qur'an, 1971), At-Taubah: 105.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada Allah SWT dan Rasulullah SAW sebagai sumber segala inspirasi dan kekuatan, serta kepada kedua orang tua saya, Ayah Arifin dan Ibu Yatemi. yang telah menjadi cahaya dan penopang dalam setiap langkah saya dengan cinta, doa, dan pengorbanan yang tak ternilai.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Layanan *Online*, Layanan *Offline* dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan pelanggan di Kedai Seblak YN pada Mahasiswa Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Penulisan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar besarnya 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. Muhammad Aswad, M.A., selaku Ketua Jurusan Bisnis dan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
4. Citra Mulya Sari. S.E.Sy., M.E., selaku Koordinator Program Studi Pariwisata Syariah Jurusan Bisnis dan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Islam Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
5. Rizal Furqan Ramadhan, S.Kom. M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan, ilmu, dan nasihat serta bimbingan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
6. Segenap Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membimbing dan memberikan wawasanya sehingga studi ini dapat terselesaikan.

7. Semua pihak yang tidak mungkin peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan dan motivasi hingga terselesaikannya penelitian skripsi ini.

Semoga pencapaian ini menjadi awal dari langkah-langkah besar lainnya. Dengan penuh harap semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT dan tercatat sebagai amal shalih. Akhirnya, karya ini penulis suguhkan kepada segenap pembaca, dengan harapan adanya saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi perbaikan. Semoga karya ini bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT.

Tulungagung, 28 April 2025
Peneliti,

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
SURAT KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	9
G. Penegasan Istilah.....	9
H. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Kajian Teori	13
1. Kepuasan Pelanggan	13
2. Layanan <i>Online</i> dan <i>Offline</i>	17
3. Kualitas Produk.....	20
B. Kajian Peneliti Terdahulu	24
C. Kerangka Konseptual	30

D. Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian.....	34
1. Pendekatan Penelitian	34
2. Jenis Penelitian.....	34
B. Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran	35
1. Variabel.....	35
2. Skala Pengukuran.....	35
C. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	36
1. Populasi.....	36
2. Sampling	37
3. Sampel Penelitian.....	37
D. Instrumen Penelitian.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Teknik Analisis Data.....	44
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	44
2. Uji Asumsi Klasik.....	45
3. Analisis Regresi Linear Berganda	47
4. Uji Hipotesis	47
G. Tahapan Penelitian.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	53
A. Deskripsi Data.....	53
1. Karakteristik Responden.....	53
B. Analisis Data	56
1. Uji Instrumen Penelitian	56
2. Uji Asumsi Klasik.....	59
3. Uji Regresi Linier Berganda	61
4. Uji Hipotesis	63
BAB V PEMBAHASAN	67
A. Pengaruh layanan <i>Online</i> dan <i>Offline</i> terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Seblak YN pada mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.....	67

B. Pengaruh layanan <i>Online</i> terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Seblak YN pada mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.	69
C. Pengaruh layanan <i>Offline</i> terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Seblak YN pada mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.	70
D. Pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Seblak YN pada mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.	71
BAB VI PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Pengukuran Likert	36
Tabel 3.2 Mapping Instrumen Penelitian	39
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Usia	55
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4.10 Hasil Uji F	63
Tabel 4.11 Hasil Uji T	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	30
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Berdasarkan Usia.....	54
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Berdasarkan Fakultas	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Koisioner Penelitian	78
Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Penelitian	84
Lampiran 3. Uji Validitas	89
Lampiran 4. Uji Reliabilitas	93
Lampiran 5. Uji Normalitas	93
Lampiran 6. Uji Multikoliniearitas	94
Lampiran 7. Uji Heteroskedastisitas	94
Lampiran 8. Uji F	94
Lampiran 9. Uji T	95
Lampiran 10. Uji Koefisien Determinasi	95
Lampiran 11. Kendali Bimbingan	60
Lampiran 12. Daftar Riwayat Hidup	60