

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN ISLAMI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTO 24, LABUHAN BATU SELATAN.**

SKRIPSI

***Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S. Sos) Pada Prodi Manajemen Dakwah***



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

Oleh:

INDAH JURAI RITONGA

NIM: 2212030143

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) IMAM BONJOL PADANG

1447H / 2026 M

PERNYATAAN KEORISINILAN

Dalam hal ini, saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Resto 24 Kab, Labuhanbatu Selatan**" adalah sepenuhnya hasil dari karya saya sendiri. Karya ini bukan merupakan salinan atau pengulangan dari karya orang lain, dan juga tidak dipakai untuk meraih gelar sarjana di UIN Imam Bonjol Padang atau institusi pendidikan lainnya, kecuali bagi bagian-bagian yang menunjukkan sumber informasi yang telah dicantumkan dengan benar. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ini adalah duplikasi dari karya orang lain, saya siap menerima pencabutan keabsahan skripsi dan gelar sarjana saya.

Padang, 03 Juni 2026

Saya yang menyatakan

 
Indah Jurai Ritonga

NIM.2212030143

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Resto 24 Kab, Labuhanbatu Selatan" yang disusun oleh Indah Jurai Ritonga, NIM 222030143. Telah memenuhi kriteria akademis dan dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Munaqasyah. Dengan demikian, persetujuan ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 03 Juni 2026

Disetujui Oleh,

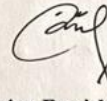
Pembimbing I



Dr. Jusmawati, M.Pd

NIP.196404201994032001

Pembimbing II



Arina Frasiska, MM

NIP.198411062019032013

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Resto 24 Labuhanbatu Selatan”, disusun oleh Indah Jurai Ritonga NIM 2212030143 telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang 17 Juni 2026 dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Dakwah.

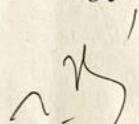
Padang, 25 Juni 2026

Tim Penguji
Ketua Sidang



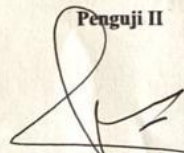
Dr. Jusmawati, S. Ag. M. Pd
NIP. 197302041999032002

Penguji I



Dr. Nora Zulvianti, SS, MM
NIP. 197803292005012004

Penguji II



Zulbadri, M. Ag., Ph.D
NIP. 197209082000031002

Penguji III



Dr. Jusmawati, S. Ag. M. Pd
NIP. 197302041999032002

Penguji IV



Arina Fransiska, MM
NIP. 198411062019032013

Mengesahkan
Dekan Fakultas Dakwan dan Ilmu Komunikasi
UIN Imam Bonjol Padang



Dr. Mursat S. Ag M. Pd
NIP. 197212312007101010

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Resto 24 Labuhanbatu Selatan.** Disusun oleh **Indah Jurai Ritonga**, Nim **2212030143**, Mahasiswa Program Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Padang. Latar belakang penulisan skripsi ini adalah Ketika perkembangan bisnis dibidang kuliner di kabupaten labuhanbatu Selatan mengalami peningkatan signifikan seiring tumbuhnya pergerakan Masyarakat dan kebutuhan tempat makan. Resto 24 hadir sebagai salah satu rumah makan yang beroperasi penuh untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Namun, tingginya persaingan dengan rumah makan lain menuntut Resto 24 untuk mampu mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Resto 24 Labuhanbatu Selatan. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif, yang dikelola dengan menggunakan SPSS Versi 25. 0. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 99 pelanggan Resto 24 di Labuhanbatu Selatan. Metode pengumpulan data dalam studi ini memakai angket atau kuesioner, dan data tersebut dikelola melalui SPSS versi 25. 0. Selain itu, hasil penelitian dianalisis dengan pendekatan deskriptif, asumsi klasik, regresi linear ganda, serta uji determinasi dan uji t.

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan **uji t**, nilai t hitung ilai t hitung variabel Kualitas Produk dan Kulitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen yaitu 5,564 dan 1,345 dan nilai t tabel =t (a/2; n-k-1). Nilai a merupakan nilai signifikan merupakan sebesar 0,05, n adalah jumlah responden sebanyak 99 responden, dan k adalah jumlah variabel independent yaitu sebanyak 2 variabel, maka nilai t tabel =t (025; 99-3=96,) = jadi ttabel=t(0,025;96)=1,985 Berdsarkan cara pengambilan sebuah keputusan uji parsial dalam analis regresi dapat disimpulkan 1. H_0 di tolak dan H_a diterima, maka variabel Kualitas Produk (X_1) secara parsial dapat dinyatakan bahwa berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen. 2. H_a ditolak dan H_0 diterima, maka variabel Kualitas Pelayanan (X_2) secara parsial dapat dinyatakan bahwa tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Berdasrkan hasil **uji F**, bahwa nilai F hitung yaitu 289,705 >3,09 dan nilai signifikansinya adalah sebesar0,000, oleh karena itu dapat diambil sebuah Kesimpulan bahwa variabel KualitasProduk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara Bersama sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y).

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji hanya bagi Allah SWT. Penulis ingin mengungkapkan rasa syukur yang mendalam atas anugerah dan berkah yang telah diberikan-Nya selama ini. Terutama pada saat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Resto 24 Labuhanbatu Selatan.” Tidak lupa, penulis juga menyampaikan shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah berjuang untuk agama Islam, mengangkatnya dari masa kebodohan menuju pencerahan ilmu. Skripsi ini adalah syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sosial Strata Satu di Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis memperoleh bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang memberi kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini. Dengan penuh keikhlasan dan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
2. Ketua Prodi Manajemen Dakwah Bapak Zulbadri, M. Ag ph. D dan Dosen pembimbing yaitu Ibu Arina Fransiska, SE, MM. dan Ibu Dr. Jusmawati, M. pd Yang selalu meluangkan waktu, pikiran dan tenaga dalam membimbing penulisan dan penyusunan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu staf Pengajar Prodi Manajemen Dakwah yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis dalam selama masa perkuliahan dan pengurusan skripsi ini.
4. Terimakasih kepada Bapak/Ibu narasumber penelitian, pengurus Resto 24 Labuhanbatu Selatan.
5. Kepada perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang serta semua staf karyawan yang pernah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis, Cinta pertama penulis Bapak Iskandar Ritonga dan Pintu Syurga penulis Ibu Siti Sapana Tanjung, terimakasih sudah menjadi sumber kekuatan penulis, mereka memang tidak sempat menyelesaikan Pendidikan di perkuliahan tetapi mereka berusaha keras untuk Pendidikan anaknya, terimakasih atas cinta dan doa yang terus diberikan untuk putri bungsunya ini, semoga ayak dan mamak

- diberikan umur yang Panjang agar selalu bisa menemani dan mendoakan penulis, aamiin.
7. Terimakasih kepada saudari Perempuan penulis kakak-kakakku tercinta, kak Hariana Ritonga S.Pd.I, Hariani Ritonga S.Pd.I, Gr Arini Ulfah Mawaddah Ritonga M.SI terimakasih sudah menjadi benteng, motivator untuk adik bungsu mu ini, terimakasih atas semuanya baik itu doa kasih sayang dan juga selalu memberikan dukungan finansial, semoga adik bungsumu ini bisa membalas semua yang kalian berikan ,aamiin
 8. Terimakasih kepada saudara laki-laki penulis abang-abangku tersayang, abang Solahuddin Al ayyubi Ritonga S.Tr, dan abang Ismail Ritonga, tidak ada kata kata yang sanggup untuk mengungkapkan kebaikan mereka, terimakasih sudah menjadi tameng terkuat buat penulis terimakasih sudah selalu memenuhi segala kebutuhan yang penulis butuhkan, semoga segala kebaikan kalian dibalas ALLAH berkali kali lipat dari apa yang kalian berikan kepada penulis, dan semoga penulis bisa membalas semua kebaikan yang kalian berikan , aamiin.
 9. Terakhir terimakasih kepada Wanita manis, sederhana, mandiri yaitu diri saya sendiri Indah Jurai Ritonga, terimakasih atas perjalanan Panjang yang sudah dilalui, terimakasih sudah mau bertahan sampai dititik ini, saat ini inilah titik pencapaian tertinggi yang sudah kita gapai, semoga kedepannya akan banyak lagi pencapaian tertinggi yang kita dapatkan, kamu keren, kamu hebat, kamu kuat. Semoga kedepannya segera mendapatkan pekerjaan yang sangat baik, dan bisa membahagiakan kedua orang tua dan keluarga serta bermanfaat bagi banyak orang aamiin ya allah.

Akhir kata, Sebagai penutup, penulis mengucapkan doa kepada Allah SWT untuk seluruh pihak yang dengan ikhlas berkontribusi, baik secara langsung maupun tidak. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan setiap bantuan yang diberikan tercatat sebagai amal yang baik. Penulis berharap karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua, khususnya bagi diri penulis sendiri. Amin Ya Rabb.

Padang, 03 Juni 2026



Indah Jurai Ritonga

Nim. 2212030143

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Batasan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Manfaat Penelitian	12
BAB II.....	15
LANDASAN TEORI.....	15
A. KEPUASAN KONSUMEN.....	15
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	15
2. Indikator Kepuasan Konsumen	17
3. Metode pengukuran kepuasan konsumen	17
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan konsumen	17
5. Manfaat Kepuasan Konsumen	18
B. KUALITAS PRODUK	19
1. Pengertian Kualitas Produk.....	19
2. Indikator Kualitas Produk	20
3. Klasifikasi Produk	22
C. KUALITAS PELAYANAN	23
1. Pengertian Pelayanan	23
2. Indikator Kualitas Pelayanan	23
3. Komponen Kualitas Pelayanan	25
D. Kerangka konseptual.....	26
E. Hipotesis	28

F. Penelitian Terdahulu	28
BAB III	31
METODE PENELITIAN.....	24
A. Metode dan Jenis Penelitian.....	31
1. Metode Penelitian.....	31
2. Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian	33
C. Populasi Sampel	37
D. Defisini Operasional Variabel.....	29
E. Sumber Data.....	30
1. Data Primer.....	31
2. Data Sekunder.....	31
F. Instrumen Penelitian.....	32
1. Jenis Instrument Penelitian.....	33
2. Prosedur Penyusunan Instrumen Penelitian.....	34
3. Uji Coba Instrumental.....	34
G. Teknik Pengumpulan Data.....	40
1. Koesioner.....	41
2. Dokumen	41
H. Teknik Analisis Data.....	42
1. Analisis Deskriptif.....	52
2. Uji Asumsi Klasik	53
4. Uji Hipotesis.....	55
5. Koefisien Determinasi.....	47
BAB IV.....	48
HASIL PENELITIAN.....	48
A. Gambaran Umum.....	48
1. Sejarah Berdirinya Resto 24.....	48

2. Visi dan Misi.....	49
3. Struktur Kepemilikan Resto 24.....	50
B. Deskriptif Variabel Penelitian.....	50
1. Variabel Kepuasan Konsumen.....	50
2. Variabel Kualitas Produk.....	51
3. Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
C. Uji Asumsi Klasik.....	59
1. Uji Normalitas.....	59
2. Uji Multikolinearitas.....	59
3. Uji Heteroskedastisitas.....	62
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
5. Uji Hipotesis.....	66
6. Uji Simultan (Uji F)	67
7. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	68
D. Pembahasan.....	69
BAB V.....	78
PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	79
C. DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	80