

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AL KEBAB
DI SANGATTA KUTAI TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI)
Sangatta Kutai Timur Sebagai Prasyarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**



Oleh :

NUR SEPTIA AMINI
NIM. 20.2.21.019

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) SANGATTA
KUTAI TIMUR
2024**



Yayasan Perguruan Tinggi Agama Islam Sangatta (YPTAIS) Kutai Timur SEKOLAH
TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) SANGATTA KUTAI TIMUR JURUSAN SYARIAH
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH DAN AHWAL SYAKHSIYYAH
Alamat : Soekarno Hatta, Sangatta Utara, Kutai Timur, 75611 Telp./Fax.0549-2028311
Website: <http://www.staiskutim.qs.id> E-mail: stais_kutim@yahoo.co.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Assalamu 'alaikum.wr.wb

Setelah saya mengadakan koreksi dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara/! :

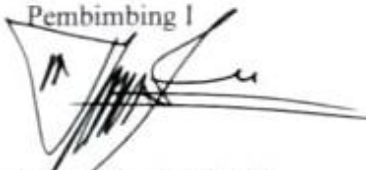
Nama : Nur Septia Amini
NIM : 20.2.21.019
Jurusan : Syariah
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Al-Kebab di Sangatta Kutai Timur.


Dengan ini saya mohon agar naskah skripsi tersebut dapat dimunaqasahkan.

Demikian harap menjadi maklum

Wasalamu 'alaikum. Wr. Wb.

Sangatta, 20 Mei 2024

Pembimbing I

Mahfud Ifendi, M.Pd.I

Pembimbing II

Achmad Fahrudin, M.S.I

Mengetahui
Ketua Jurusan

Achmad Fahrudin, M.S.I



**Yayasan Perguruan Tinggi Agama Islam Sangatta (YPTAIS)
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) SANGATTA KUTAI TIMUR
TERAKREDITASI B**

Berdasarkan SK BAN-PT nomor: 349/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/VI/2020 Tanggal 16 Juni 2020
Alamat : Soekarno Hatta, Sangatta Utara, Kutai Timur, 75611 Telp. 0811596662
Website: <http://www.staikutim.ac.id> E-mail: stais_kutim@yahoo.com

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Al-Kebab

Di Sangatta Kutai Timur.

Nama : Nur Septia Amini

NIM : 20.2.21.019

Jurusan : Syariah

Prodi : Ekonomi Syariah

telah dimunaqasahkan di depan Tim Penguji Jurusan Syariah Program Studi
Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Sangatta Kutai Timur pada tanggal
15 Juni 2024, dinyatakan **LULUS** dengan predikat **SANGAT MEMUASKAN**,
dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)**

Tim Sidang

1. Imrona Hayati, M.Pd
Ketua Sidang
2. Syarif pandu, M.H
Sekretaris Sidang
3. Prof. Dr. Bambang Iswanto, M.H
Penguji Utama
4. Imrona Hayati, M.Pd
Penguji I
5. Imam Hanafie, M.A
Penguji II

Tanda Tangan


.....



.....

.....

.....

.....

Sangatta, 15 Juni 2024
Mengesahkan,



Dr. Satriah, M.Pd
NIDN. 2116097501

PERNYATAAN

Nama : Nur Septia Amini
NIM : 20.2.21.019
Jurusan : Syariah
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan AI-Kebab di Sangatta Kutai Timur.

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini bukanlah karya dan buah pikiran yang sudah (pernah) ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan dalam penelitian ini.

Sangatta, 20 Mei 2024

Yang Menyatakan,



Nur Septia Amini

MOTTO

“Jangan mudah menyerah sebelum mencoba dan teruslah berlatih, selain berlatih jangan lupa disertai doa kepada Allah SWT”

“Nur Septia Amini”

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim dengan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada saya, yang telah menentukan segala apa yang terjadi pada hamba-Nya, meridhoi setiap langkah yang saya lalui dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Agama Islam Sangatta. Rasa syukur yang tak terhingga, selalu menuntun saya kepada setiap kebaikan serta setiap doa-doa yang telah dikabulkan-Nya. Terima kasih Engkau telah menghadirkan orang-orang terbaik dalam hidup saya, yang telah mendukung, mendoakan dan membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Dan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Teruntuk orang yang paling berharga dalam hidup saya yaitu kedua orang tua saya yaitu Mama Salwiyah dan Abah Bahrudin, terima kasih sebesar-besarnya saya berikan kepada mereka atas segala bentuk bantuan dan perjuangannya bagaikan pasir di pesisir pantai yang tidak dapat saya hitung. Terima kasih atas semangat, keceriaan, nasehat dan doa yang tidak pernah putus di langitkan. Terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi saya. Terima kasih sebanyak- banyaknya.
2. Teruntuk Keluarga besar saya yang tidak dapat saya ucapkan satu persatu terima kasih sudah menjadi penyemangat dan terima kasih banyak atas kasih sayangnya dan dukungannya selama ini.
3. Teruntuk teman SD saya Maria Patricia dan kepada teman SMA saya Atika, Wiki, Della, Lia, Febby, Novia, Esti dan Virli, saya ucapkan terima

kasih sebesar-besarnya karena telah banyak membantu saya dan *support* saya dalam mengerjakan skripsi saya hingga selesai.

4. Teruntuk teman kuliah saya yaitu Kak Michell, kak Hasniar, kak Irma, Aida, Alifya, Azlinda, dan Lili, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya karena telah membantu saya dan mendukung saya dari awal pertama masuk kuliah semester satu hingga semester akhir pada saat ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. Yang telah melimpahkan Rahmat, Taufiq dan Hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad Saw. Yang telah membawa Risalah Islam yang penuh dengan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu-ilmu ke-Islaman, sehingga dapat menjadi bekal hidup kita, baik di dunia dan di Akherat kelak.

Sesuatu kebanggaan tersendiri, jika suatu tugas dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Bagi penulis, penyusunan skripsi merupakan tugas yang tidak ringan. Peneliti sadar banyak hambatan yang menghadang dalam proses penyusunan skripsi ini, dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis sendiri. Kalaupun akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan, tentunya karena beberapa pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Untuk ini penulis menyampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya, khususnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Satria, M.Pd selaku Ketua STAI Sangatta Kutai Timur.
2. Achmad Fahrudin, M.S.I. selaku Ketua Jurusan Syariah STAI Sangatta Kutai Timur yang berkenan memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menuntut ilmu di Program Studi Ekonomi Syariah.

3. Firdaus, M.E selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah STAI Sangatta Kutai Timur yang berkenan memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menuntut ilmu di Program Studi Ekonomi Syariah.
4. Mahfud Ifendi, M.Pd.I selaku Dosen Pembimbing I dan Achmad Fahrudin, M.S.I selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan banyak waktu dan tenaganya untuk membimbing, sehingga dengan kesabaran penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Para Dosen pengajar dan staff karyawan di lingkungan Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Syariah STAI Sangatta Kutai Timur.
6. Ayah Bahrudin dan Ibunda Salwiyah beserta seluruh keluarga tercinta yang senantiasa memberikan semangat dan memperjuangkan segalanya demi suksesnya peneliti dalam menuntut ilmu.
7. Teman-temanku yang setia menemaniku dalam suka maupun duka dan semua pihak yang telah memberikan fasilitas dalam penyusunan skripsi ini. Dan semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah membantu dan selalu memberikan motivasi guna menyelesaikan skripsi ini.

Atas jasa-jasa mereka, penulis hanya dapat memohon doa semoga amal mereka diterima di sisi Allah SWT. Dan mendapatkan pahala yang lebih baik serta mendapatkan kesuksesan baik itu di dunia maupun di Akhirat kelak.

Penulis dalam hal ini juga mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari para pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. *Amin*.

Sangatta, 20 Mei 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nur Septia Amini', written in a cursive style.

Nur Septia Amini

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GRAFIK.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional.....	6
C. Perumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS	12
A. Deskripsi Teori	12
B. Telaah Pustaka	26
C. Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	32

B. Waktu dan Tempat Penelitian	33
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	34
D. Variabel Penelitian dan Indikator	35
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Uji Instrumen Penelitian	38
G. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Deskripsi Data Penelitian	46
B. Pengujian Hipotesis	70
C. Pembahasan Hasil Penelitian	77
D. Keterbatasan Penelitian	80
BAB V PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran-Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
BIODATA PENELITI	

PEDOMAN TRANSLITERASI

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam Skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi Berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Konsonan Huruf Arab	Huruf Latin
ا	Ā/ā (untuk fathah panjang)
ي	Ī/ī (untuk kasroh panjang)
و	Ū/ū (untuk dommah panjang)
ث	Ṣ/ṣ
ح	Ḥ/ḥ
خ	K/h
د	D/d
ذ	Ḍ/ḏ
ز	Z/z
س	S/s
ش	S/y
ص	Ṣ/ṣ
ض	Ḍ/ḏ
ط	Ṭ/ṭ
ظ	Ẓ/ẓ
ع	‘
غ	Ġ
ه	H/h
ء	’

2. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf/transliterasinya berupa huruf dan tanda, contoh

قَالَ	dibaca qāla
قِيلَ	dibaca qīla
يَقُولُ	dibaca yaqūlu

3. *Ta Marbutah*

Translitasinya menggunakan:

- Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya *h*.
- Contoh: طَلْحَةُ Ṭalḥah
- Pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *h*.

Contoh: رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ dibaca rauḍhah al-athfaal

4. Kata Sandang

Transliterasi kata sandang dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

- Kata sandang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh: الرَّحِيمُ dibaca ar-Raḥimu

b. Kata sandang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai bunyinya.

Contoh: الْمَلِكُ dibaca al-Maliku

5. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *huruf*, ditulis terpisah, hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazimnya dirangkaikan dengan kata lain. Karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka dalam transliterasinya ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh: مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا dibaca Manistata'a ilaihi sabila

DAFTAR SINGKATAN

No	Singkatan	Kepanjangan
1.	SWT.	Suhanahu wa Ta'ala
2.	Saw.	Shalallahu 'alaihi wa sallam
3.	As.	'alaihi wa salam
4.	QS.	Al-qur'an Surah
5.	HR.	Hadis Riwayat
6.	h.	Halaman
7.	dst.	Dan seterusnya
8.	dll.	Dan lain-lain
9.	tp.	Tanpa penerbit
10.	ed.	Editor

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator penelitian	36
Tabel 3.2 Skala Penelitian	38
Tabel 4.1 Kriteria Jawaban Responden.....	50
Tabel 4.2 Frekuensi Variabel X1 Kualitas Produk	51
Tabel 4.3 Frekuensi Variabel X2 Harga	54
Tabel 4.4 Frekuensi Variabel Y Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan ..	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi	69
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	70
Tabel 4.13 Hasil Uji t (Uji Parsial)	72
Tabel 4.14 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	74
Tabel 4.15 Model Summary.....	75
Tabel 4.16 Analisis Korelasi dan Regresi	76

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Jumlah Jenis Kelamin	48
Grafik 4.2 Usia Responden	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Scatterplot.....	68
-----------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era sekarang sumber daya manusia sangatlah berpengaruh di dalam banyak hal, salah satunya yaitu kemampuan produk penjualan, pemasaran, Selain itu harga Produk sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan,

Kualitas produk Menurut Kotler dan Armstrong adalah segala sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan dan yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Suatu harga yang ditetapkan mempunyai arti yang sangat penting bagi suatu perusahaan terutama untuk menghadapi tingkat persaingan yang semakin ketat serta selera konsumen yang selalu berubah mengikuti perkembangan zaman.¹

Harga merupakan nilai yang dinyatakan dalam rupiah. Tetapi dalam keadaan yang lain harga didefinisikan sebagai jumlah yang dibayarkan oleh pembeli. Dalam hal ini harga merupakan suatu cara bagi seorang penjual untuk membedakan penawarannya dari para pesaing. Sehingga penetapan harga dapat dipertimbangkan sebagai bagian dari fungsi diferensiasi barang dalam pemasaran.² Kualitas produk dan harga sangat mempengaruhi berhasil tidaknya suatu proses pemasaran. Produk yang telah dikonsumsi oleh konsumen maka akan lebih mudah lengket dibenak konsumen dibandingkan produk-produk baru yang masih awam bagi masyarakat dan jarang dikonsumsi.

¹ Pengaruh Kualitas Produk dan Harga dan Promosi, “(Studi Pada Perumahan Serpong Garden)” 3, no. 1 (2015).

²Ardani Yoga Mukharom et al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian,” *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 6, no. 2 (2023): 1–8.

Harga memiliki dua peranan utama dalam mempengaruhi keputusan beli yaitu yang pertama Peranan alokasi dari harga, yaitu fungsi harga dalam membantu para pembeli untuk memutuskan cara memperoleh manfaat atau utilitas tertinggi yang diharapkan berdasarkan daya belinya, dan yang kedua yaitu Peranan informasi dari harga, yaitu fungsi harga dalam mendidik konsumen mengenai faktor-faktor produk, seperti kualitas.³ Hal lain yang mempengaruhi kualitas produk adalah nilai produk di mata masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan. Produk yang dibutuhkan masyarakat, tanpa proses yang maksimal akan tetap mendapat “nilai” masyarakat, terlebih jika masyarakat telah mengenal kualitas produk tersebut maka harga akan menyetarakan kualitas produk tersebut.⁴

Menurut Philip Kotler untuk menganalisa pembelian konsumen ada beberapa faktor yang mempengaruhi pembelian konsumen. Faktor - faktor yaitu, Faktor yang berkaitan dengan pembeli, Faktor yang berkaitan dengan produk, Faktor yang berkaitan dengan situasi penjualan, Faktor yang berkaitan dengan situasi kultur⁵

Pengertian makanan berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah segala sesuatu yang dapat dimakan, segala bahan yang kita makan atau masuk kedalam tubuh yang membentuk atau mengganti jaringan tubuh, memberikan tenaga atau mengatur semua proses dalam tubuh. Sebagai sebuah

³ Desi Permata Sari, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian, Kualitas Produk, Harga Kompetitif, Lokasi (Literature Review Manajemen Pemasaran),” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 2, no. 4 (2021): 524–33, <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i4.463>.

⁴ Lisa Amelisa, Sepri Yonaldi, and Hesti Mayasari, “Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Gula Tebu (Studi Kasus Kaoperasi Serba Usaha Kabupaten Solok),” *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* 7, no. September (2016): 1–13.

⁵ Edwin Zusrony, *PERILAKU KONSUMEN*, 2021.

individu tentu saja manusia membutuhkan makanan, karena hal tersebut merupakan kebutuhan sekunder.

Seiring dengan perkembangan zaman, makanan siap saji cukup digemari oleh masyarakat Indonesia salah satunya adalah kebab. Terbukti pada triwulan I tahun 2022, industri makanan dan minuman atau kuliner memberikan kontribusi lebih dari sepertiga atau 37,77% dari Produk Domestik Bruto, Industri makanan dan minuman atau kuliner merupakan salah satu industri penting yang mendukung berjalannya industri pariwisata. Kebab merupakan salah satu jenis makanan cepat saji modern yang mengandung bahan gizi yang cukup lengkap.⁶

Kebab merupakan makanan siap saji yang berasal dari Timur Tengah yang dapat sebagai alternatif bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan makanan. Kebab hadir di Indonesia berciri roti tipis (tortilla), irisan daging, sayur, saus dan mayonaise. Makanan ini tampak diminati oleh masyarakat, sehingga muncul usaha kebab dengan berbagai merek.⁷

. Lokasi penelitian ini terdapat pada outlet Al-kebab 1 yang berlokasi di Jalan Yosudarso 2, hal ini karena lokasi yang strategis dan mudah diakses oleh pembeli, kualitas pada outlet yang pertama konsisten hal ini ditunjukkan dengan daya beli konsumen yang stabil dari setiap tahunnya hal ini menarik perhatian peneliti untuk memahami pola konsumsi dan preferensi

⁶ Ryan Akmal Arisandi and Meylani Tuti, "Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kebab Turki Baba Rafi," *Jurnal Human Capital Development* 9 (2022): 1–12.

⁷ Adhi Tejo Dwicahyo, Nunuk Adiarni, and Mudatsir Najamuddin, "The Influence of Product Concepts, Consumption Culture, and Family Towards Consumer Behavior in Consuming Kebab (Case Study on Kebab Turki XXX)," *Industria: Jurnal Teknologi Dan Manajemen Agroindustri* 6, no. 1 (2017): 8–14, <https://doi.org/10.21776/ub.industria.2017.006.01.2>.

konsumen. Al-Kebab berada di kota Sangatta Kabupaten Kutai Timur yang dibangun sejak tahun 2017.

Merupakan sebuah toko makanan yang dikenal karena menyajikan makanan khas Turki, terutama kebab, telah membuka empat outlet di lokasi yang berbeda, yakni di Jalan Yos Sudarso 1, Jalan Yos Sudarso 2, Jalan Yos 4 dan Jalan Inpres. Pelanggan dapat memilih untuk melakukan pembelian secara langsung di toko atau memanfaatkan layanan pemesanan online melalui platform WhatsApp.

Menu yang ditawarkan oleh Al-Kebab mencakup berbagai varian kebab dengan rentang harga mulai dari Rp.17.000 hingga Rp.29.000. Selain itu, untuk memenuhi selera pelanggan yang beragam, Al-Kebab juga menyediakan pilihan burger dengan harga berkisar antara Rp.16.000 hingga Rp.21.000 dengan konsep yang menarik dan variasi menu yang kaya, Al-Kebab menjadi pilihan yang populer bagi pecinta kuliner Turki di daerah tersebut.

Pada penelitian ini terdapat tiga variabel penelitian yaitu kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan. Pemilihan variabel tersebut untuk mendalami hubungan antara kualitas produk yang ditawarkan dan harga yang dikenakan oleh Al Kebab Sangatta dengan tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas produk yang baik diharapkan dapat meningkatkan nilai yang dirasakan oleh pelanggan, sedangkan harga yang wajar atau sesuai dengan nilai produk juga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan tersebut. Pemahaman terhadap variabel-variabel ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam mengenai

faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap layanan dan produk yang ditawarkan

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, penelitian ini akan fokus pada dua variabel utama, yaitu kualitas produk dan harga, dengan tujuan untuk menyelidiki dampak keduanya terhadap kepuasan pelanggan di Al-Kebab Sangatta. Penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana kualitas produk dan harga berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan, khususnya dalam konteks produk kebab.

Berikut merupakan dalil yang membahas mengenai Makanan halal yaitu makanan yang tidak haram, baik zat maupun cara memperolehnya Sementara makanan baik artinya makanan yang sehat, aman, dan tidak berlebihan :

Q.S Al-Baqarah [2] ; 168

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

168 : “Wahai manusia, makanlah sebagian (makanan) di bumi yang halal lagi baik dan janganlah mengikuti langkah-langkah setan. Sesungguhnya ia bagimu merupakan musuh yang nyata”⁸

Pada penelitian ini penulis memilih judul tersebut yaitu karena sangat relevan kualitas produk dan harga adalah faktor penting dalam memengaruhi kepuasan pelanggan, terutama dalam penjualan makanan.

Kedua faktor tersebut memiliki dampak yang signifikan terhadap preferensi dan persepsi pelanggan terhadap sebuah produk. Dengan meneliti pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan, penulis

⁸ Al'Qur'an Kemenag, 2019.

dapat memberikan wawasan yang berharga bagi industri makanan dalam meningkatkan strategi penjualan dan pemasaran di lingkungan sekitar.

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan untuk perbaikan atau pengembangan strategi yang lebih baik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas dan daya saing produk kebab yang ditawarkan oleh Al-Kebab Sangatta. alasan penulis memilih judul tersebut dikarenakan banyaknya persaingan antar toko, penulis melihat pada lokasi penelitian tersebut lebih ramai oleh karena penulis tertarik untuk meneliti di lokasi tersebut.

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas produk dan harga di outlet Al-Kebab. Dari permasalahan di atas masih dapat terlihat suatu perbedaan yang jelas bahwa Kualitas produk dan harga sangat mempengaruhi Kepuasan pelanggan. Mengacu kondisi tersebut, akhirnya peneliti bermaksud melaksanakan pengkajian mengenai **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AL-KEBAB SANGATTA”**.

B. Definisi Operasional

Penelitian kuantitatif biasanya memulai dengan mengukur kebenaran variabel dengan instrumen penelitian, lalu melakukan analisis untuk mengetahui bagaimana masing-masing variabel berhubungan satu sama lain.

Pada dasarnya, variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari untuk mendapatkan informasi tentangnya. Sesuai dengan judul penelitian, "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Al-Kebab Sangatta Kutai Timur", peneliti menetapkan variabel berikut:

1. Variabel Independen

Variabel bebas atau biasa disebut Dengan variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel ini biasa disebut juga variabel eksogen. Pada penelitian ini variabel independen adalah Kualitas Produk sebagai X1, sedangkan Harga sebagai X2.⁹

2. Variabel Dependen

Variabel terikat atau biasa di sebut dengan variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen (bebas). Variabel terikat disebut juga variabel endogen. Pada penelitian ini variabel terikat yang dipilih adalah Kepuasan Pelanggan sebagai Y.¹⁰

⁹ Jurnal Hikmah, "Paradigm," *Computer Graphics Forum* 39, no. 1 (2020): 672–73, <https://doi.org/10.1111/cgf.13898>.

¹⁰ Hikmah.

C. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Seberapa besar pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Al-Kebab di Sangatta Kutai Timur ?
2. Seberapa besar pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Al-Kebab di Sangatta Kutai Timur ?
3. Seberapa besar pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Al-Kebab di Sangatta Kutai Timur ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Al-Kebab di Kota Sangatta.
- b. Untuk mengetahui pengaruh harga produk terhadap kepuasan pelanggan Al-Kebab di Kota Sangatta.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Al-Kebab di Kota Sangatta.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis:

Penelitian yang bertitik tolak dari meragukan suatu teori tertentu disebut penelitian verifikatif. Keraguan terhadap suatu teori yang bersangkutan tidak bisa lagi menjelaskan peristiwa-peristiwa aktual yang dihadapi. Pengujian terhadap teori tersebut dilakukan melalui penelitian empiris, dan hasilnya bisa menolak, atau mengukuhkan, atau merevisi yang bersangkutan. Demikianlah teori berkembang terus melalui penelitian, dan dengan demikian ilmu pengetahuan berkembang terus tanpa batas. Itulah sebabnya penelitian ditempatkan sebagai darma kedua pada tridarma perguruan tinggi sebagai lembaga yang mengelola ilmu pengetahuan.¹¹ Hasil penelitian ini diharapkan untuk menambah pengetahuan peneliti mengenai penerapan kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Al-Kebab Sangatta.

b. Manfaat Praktis

Penelitian bermanfaat pula untuk memecahkan masalah-masalah praktis. Mengubah lahan kering menjadi lahan yang subur, mengubah cara kerja lebih efisien. Dan mengubah kurikulum supaya cara kerja lebih efisien, dan mengubah kurikulum supaya lebih berdaya guna bagi pembangunan sumber daya manusia merupakan contoh-contoh permasalahan yang dapat dibantu pemecahannya melalui penelitian ilmiah. Hampir semua lembaga yang ada di masyarakat, baik lembaga pemerintahan maupun lembaga swasta, menyadari manfaat ini dengan

¹¹ A. Muri Yusuf, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi*, News.Ge, 2014.

menepatkan penelitian dan pengembangan sebagai bagian integral dalam organisasi mereka. Kedua manfaat penelitian tersebut merupakan syarat-syarat dilakukannya suatu penelitian sebagaimana dinyatakan dalam rancangan (desain) penelitian.¹²

1.) Bagi Mahasiswa

Hasil Penelitian ini di harapkan memberikan masukan dalam bentuk bacaan untuk memperkaya wawasan setiap individu yang membaca hasil penelitian ini dan menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti lainnya dan Sekolah Tinggi Agama Islam Sangatta. Dapat di jadikan referensi dalam kajian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Al-Kebab Sangatta.

2.) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini di harapkan menambah pengetahuan masyarakat tentang pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Al-Kebab Sangatta.

3.) Bagi Peneliti

Sebagai sarana menambah wawasan dan pengalaman sebagaimana yang sudah dijelaskan dalam sebuah bentuk teori-teori yang dijelaskan dibangku Sekolah Tinggi Agama Islam Sangatta, Kabupaten Kutai Timur, Kalimantan Timur mengenai

¹² A. Muri Yusuf.

ekonomi Islam yang berlaku di Sangatta, Kabupaten Kutai Timur, Kalimantan Timur.

E. Sistematika Laporan Penelitian

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) Bab, di mana uraian bab-bab tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, definisi operasional, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

Bab ini berisikan tentang deskripsi teori, kajian penelitian yang relevan dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi, sampel dan teknik sampling, variabel penelitian dan indikator, teknik pengumpulan data, uji instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang gambaran objek penelitian, deskripsi data dan pengujian hipotesis, pembahasan hasil penelitian dan keterbatasan penelitian .

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan tentang simpulan dan saran-saran. bagian akhir berisi daftar pustaka dan lampiran-lampiran.