

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PRODUK JAMU TRADISIONAL DI
JAMU SEHAT TATIK TANJUNGPINANG**



Skripsi

Diajukan kepada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri
Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

RINA MULIANI
NIM. 22612052132

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMANKEPULAUAN RIAU**

2026



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610

Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rina Muliani

NIM : 22612052132

Prodi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini terdapat plagiasi, baik isi, logika, maupun datanya, secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang diperoleh karenanya secara otomatis batal demi hukum.

Bintan, 25 Juni 2026

Yang menyatakan



Rina Muliani

NIM. 22612052132



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610

Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan
Pelanggan Pada Produk Jamu Tradisional di Jamu
Sehat Tatik Tanjungpinang

Nama : Rina Muliani

NIM : 22612052132

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada : Jum'at, 17 Juli 2026

Nilai Munaqasyah :

Dan dinyatakan telah diterima oleh STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang


Romi Aqmal, M.Si
NIDN. 1030129201

Sekretaris


Fauziah Hanum, S.E., M.Ak
NIDN. 2003099401

Penguji I


Sella Kurnia Sari, M.Sc.
NIDN. 2022119101

Penguji II


Dwi Rio Sudarroji, M.Psi
NIDN. 2003019402

Bintan, Juli 2026

STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau


Ketua,
Dr. H. Muhammad Faisal, M.Ag
NIP. 197503242006041005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rina Muliani
NIM : 22612052132
Program studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada Produk Jamu Tradisional di Jamu Sehat Tatik
Tanjungpinang

Menyatakan bahwa skripsi ini sudah layak untuk dilanjutkan pada sidang
Munaqasyah. Diharapkan semoga skripsi tersebut dapat diterima dan dapat
dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bintan, 28 Juni 2026

Pembimbing I

Kamaruzaman, M.M
NIDN. 1008118302

Pembimbing II

Siti Maheran, Lc., LL.M
NIDN. 2027048202



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 0771-4442610

Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,
Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah
STAIN Sultan Abdurrahman
Kepulauan Riau

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Jamu Tradisional di Jamu Sehat Tatik Tanjungpinang”**.

Yang ditulis oleh :

Nama : Rina Muliani

NIM : 22612052132

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada program studi Manajemen Bisnis Syariah STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau untuk diajukan dalam rangka untuk memperoleh Gelar Sarjana S.E.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bintan, **26** Juni 2026

Pembimbing I

Pembimbing II

Kamaruzaman, M.M
NIDN. 1008118302

Siti Maheran, Lc., LL.M
NIDN. 2027048202

ABSTRAK

Rina Muliani, 2026, 22612052132 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Jamu Tradisional di Jamu Sehat Tatik Tanjungpinang, Prodi Manajemen Bisnis Syariah, STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada produk Jamu Sehat Tatik Tanjungpinang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 80 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan seluruh item pernyataan dinyatakan valid dengan nilai r hitung $> r$ tabel (0,220), sedangkan uji reliabilitas memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,926 (X) dan 0,879 (Y) $>$ Nilai Alpha (0,7) sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Hasil uji normalitas memperoleh nilai signifikansi 0,60, uji linearitas memperoleh nilai *Deviation from Linearity* sebesar 0.185, dan uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi 0.071, sehingga data memenuhi asumsi klasik. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung = 11.613 $>$ t tabel = 1,667 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai R Square sebesar 0,634 yang berarti kualitas produk memberikan pengaruh sebesar 63,4% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan 36,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas produk yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan pada produk Jamu Sehat Tatik Tanjungpinang.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Jamu Tradisional

ABSTRACT

Rina Muliani, 2026, 22612052132 *The Influence of Product Quality on Customer Satisfaction for Traditional Herbal Medicine Products at Jamu Sehat Tatik Tanjungpinang, Sharia Business Management Study Program, STAIN Sultan Abdurrahman, Riau Islands.*

This study aims to determine the effect of product quality on customer satisfaction regarding Jamu Sehat Tatik Tanjungpinang products. A quantitative approach was employed, with a sample of 80 respondents selected using purposive sampling. Data analysis involved validity, reliability, normality, linearity, and heteroscedasticity tests, as well as simple linear regression, the t-test, and the coefficient of determination. The results indicated that all statement items were valid (calculated $r > r\text{-table}$ of 0.220), while reliability testing yielded Cronbach's Alpha values of 0.926 (X) and 0.879 (Y)—both exceeding the 0.7 threshold—confirming the instrument's reliability. Normality testing showed a significance value of 0.60, the linearity test yielded a "Deviation from Linearity" value of 0.185, and the heteroscedasticity test showed a significance value of 0.071, indicating that the data met classical assumptions. The t-test results showed a calculated t-value of 11.613 (exceeding the t-table value of 1.667) with a significance value of 0.000 (< 0.05), demonstrating that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. The R-Square value was 0.634, meaning product quality accounts for 63.4% of the influence on customer satisfaction, while the remaining 36.6% is influenced by variables outside the scope of this study.

Thus, the research hypothesis is accepted, leading to the conclusion that higher product quality results in a higher level of customer satisfaction for Jamu Sehat Tatik Tanjungpinang products.

Keywords: Product Quality, Customer Satisfaction, Traditional Herbal Medicine

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA**

**MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA**

Nomor: 158 Tahun 1987
Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	<i>Alif</i>	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	<i>Ba</i>	B	Be
ت	<i>Ta</i>	T	Te
ث	<i>Ša</i>	š	es (dengan titik di atas)
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Ha</i>	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	<i>Kha</i>	Kh	ka dan ha

د	<i>Dal</i>	d	De
ذ	<i>Ẓal</i>	ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	<i>Ra</i>	r	er
ز	<i>Zai</i>	z	zet
س	<i>Sin</i>	s	es
ش	<i>Syin</i>	sy	es dan ye
ص	<i>Ṣad</i>	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	<i>Ḍad</i>	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	<i>Ṭa</i>	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	<i>Ẓa</i>	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	<i>`ain</i>	`	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gain</i>	g	ge
ف	<i>Fa</i>	f	ef
ق	<i>Qaf</i>	q	ki
ك	<i>Kaf</i>	k	ka
ل	<i>Lam</i>	l	el
م	<i>Mim</i>	m	em
ن	<i>Nun</i>	n	en
و	<i>Wau</i>	w	we
هـ	<i>Ha</i>	h	ha
ء	<i>Hamzah</i>	‘	apostrof
ي	<i>Ya</i>	y	ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
—	<i>Fathah</i>	a	a
—	<i>Kasrah</i>	i	i
—	<i>Dammah</i>	u	u

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	<i>Fathah dan ya</i>	ai	a dan u
...وُ	<i>Fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ *kataba*
- فَعَلَ *fa`ala*

- سُئِلَ *suila*
- كَيْفَ *kaifa*
- حَوْلَ *hauila*

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ...اَ...اَ...	<i>Fathah dan alif atau ya</i>	ā	a dan garis di atas
إَ...إَ...إَ...	<i>Kasrah dan ya</i>	ī	i dan garis di atas
وُ...وُ...وُ...	<i>Dammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ *qāla*
- رَمَى *ramā*
- قِيلَ *qīla*
- يَقُولُ *yaqūlu*

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ *raudah al-atfāl/raudahtul atfāl*
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ *al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah*
- طَلْحَة *talhah*

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ *nazzala*
- الْبِرُّ *al-birr*

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

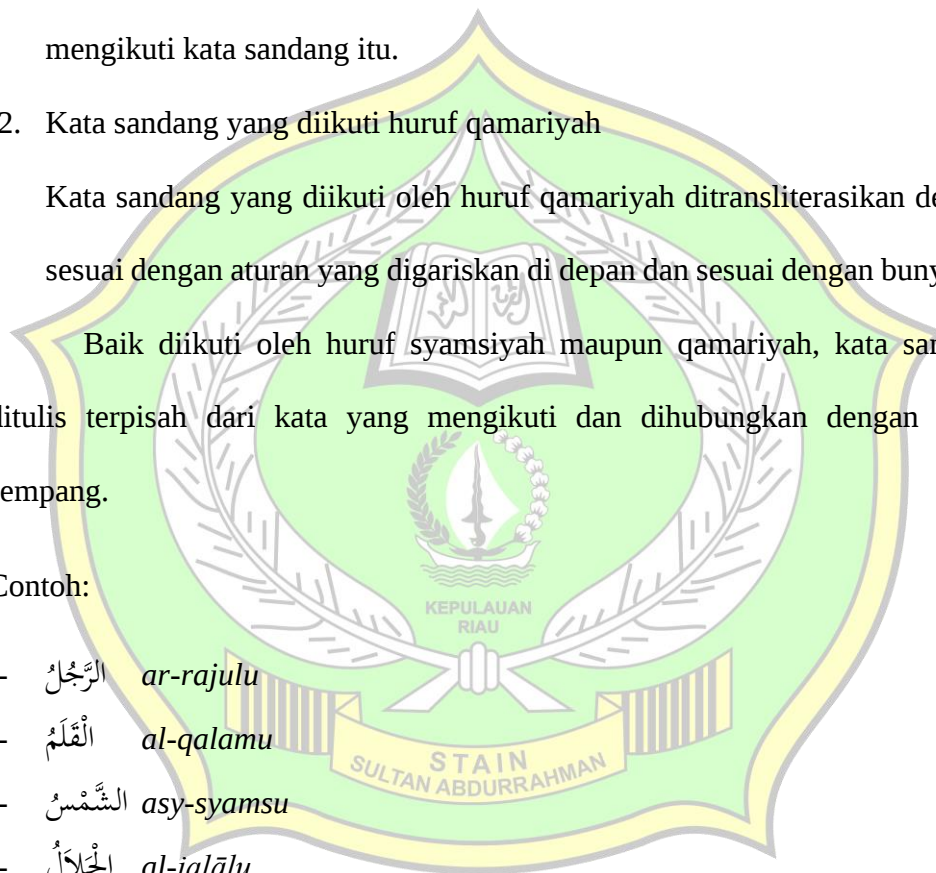
2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ *ar-rajulu*
- الْقَلَمُ *al-qalamu*
- الشَّمْسُ *asy-syamsu*
- الْجَلَالُ *al-jalālu*



G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ *ta'khuẓu*
- شَيْءٌ *syai'un*
- النَّوْءُ *an-nau'u*
- إِنَّ *inna*

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/*
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا *Bismillāhi majrehā wa mursāhā*

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ *Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn*
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ *Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm*

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ *Allaāhu gafūrun rahīm*
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا *Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an*

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani. Skripsi ini berjudul: “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Jamu Tradisional di Jamu Sehat Tatik Tanjungpinang”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan jauh dari kata kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran, kemudahan serta kelancaran kepada peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Faisal, M.Ag selaku ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
3. Bapak Dr. Fadhila Yonata, M.Pd selaku Plt Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau

4. Bapak Dr. Drs. Almahfuz, M.Si selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
5. Bapak H. Rahmat Budi Harto, M.M selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau
6. Bapak Kamaruzaman, M.M selaku ketua program studi Manajemen Bisnis Syariah sekaligus dosen pembimbing 1 yang telah banyak membantu peneliti, yang selalu meluangkan banyak waktunya memberikan bimbingan, arahan, saran, masukan dan semangat dan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini
7. Bapak Sudanto SE, M.M selaku dosen Penasehat Akademik (PA) yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, masukan dan semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Siti Maheran LC, LL. M. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukkan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selama ini telah mengajar dan memberikan materi dengan ikhlas, sehingga peneliti mendapatkan banyak ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
10. Ibu Sutati selaku pemilik usaha Jamu Sehat Tatik yang telah mengizinkan serta sangat banyak membantu peneliti selama penelitian.
11. Seluruh Responden yang telah bersedia meluangkan waktunya dan membantu mengisi kuesioner penelitian sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

12. Kepada sahabat peneliti Fadila Nur Anisa dan Siska Dwi Febriyani terimakasih telah menjadi bagian dari cerita panjang yang penuh warna dan tawa, terimakasih atas kebersamaan dan dukungan terhadap peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.

13. Kepada teman teman seperjuangan Citra, Chintia, Hesti, Selly, Dwi dan Eka. terimakasih atas kebersamaan, dukungan, dan kehadiran yang begitu berarti sejak awal masa perkuliahan, hingga penyusunan skripsi ini.

14. Kepada teman teman seperjuangan Manajemen Bisnis Syariah A2 Tahun 2022 yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung serta kebersamaannya selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karna itu segala saran dan kritik yang ditujukan demi perbaikan skripsi ini akan peneliti terima dengan tangan terbuka dan rasa terimakasih yang tulus. Akhir kata semoga skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi banyak pihak. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Bintan, 22 Juni 2026

Peneliti



Rina Muliani

MOTTO

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ

“Bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya”

(QS. An-Najm :39)

Non est ad astra mollis e terris via

Tidak ada jalan yang mudah dari bumi menuju bintang

(Seneca, Filsuf Romawi Kuno)



KATA PERSEMBAHAN

Pertama saya ucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat berupa kesehatan, kekuatan, dan inspirasi yang sangat banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan pada Nabi Muhammad SAW. Diantara seluruh halaman dalam skripsi ini, lembar pengesahan adalah halaman yang paling bermakna. Bismillahirrahmanirrahim, skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

1. Bapak peneliti tercinta, Bapak Musahidin. karya sederhana ini peneliti persembahkan dengan segala hormat dan cinta, terimakasih atas segala pengorbanan yang diberikan, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan peneliti hingga saat ini. Terimakasih atas dukungan dan motivasinya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, sehat selalu dan panjang umur karna bapak harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup peneliti.
2. Ibu peneliti tercinta, Ibu Raimah pintu surgaku, karya ini dipersembahkan sebagai tanda terimakasih yang tak akan pernah cukup, Ibu yang selalu menjadi penyemangat peneliti dan menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia. yang tidak henti hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi yang luar biasa. Ibu adalah sumber cahaya peneliti ditengah kesulitan dan tempat berteduh peneliti saat hati ini gelisah. Terimakasih untuk doa-doa yang selalu diberikan untuk peneliti, terimakasih selalu berjuang untuk peneliti, berkat doa serta dukungannya sehingga peneliti bisa berada di titik ini, sehat selalu dan panjang umur

karena ibu harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup peneliti.

3. Kedua adik peneliti tersayang, Fandi Irman Syah dan Riski Irwan Syah yang senantiasa menjadi pelengkap dinamika dalam hidup peneliti. di balik segala kekeraskepalaan dan tingkah laku yang menguji kesabaran, kalian adalah sosok yang mengajari peneliti banyak hal tentang arti menyayangi. Kehadiran kalian adalah motivasi tersendiri dalam setiap langkah perjuangan ini, termasuk dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Terakhir, terimakasih kepada wanita sederhana, kuat dan mandiri yaitu diri peneliti sendiri, Rina Muliani. Terima kasih atas komitmen dan tanggungjawab dalam menyelesaikan apa yang telah dimulai, banyak proses yang sudah dilalui, banyak air mata yang sudah dihapus pakai tangan sendiri, banyak lelah dan keluh kesah yang dipendam sendiri. Terimakasih telah memeluk diri sendiri saat dunia terasa terlalu gaduh untuk memberi ruang. Selamat berpetualang di level kehidupan selanjutnya, masih banyak dan panjang proses yang harus dilalui kedepannya, dan terus percayalah bahwa rencana Allah SWT jauh lebih indah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	xvi
MOTTO	xix
KATA PERSEMBAHAN	xx
DAFTAR ISI.....	xxii
DAFTAR TABEL	xxiv
DAFTAR GAMBAR.....	xxv
DAFTAR LAMPIRAN	xxvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	11
D. Kajian Terdahulu	12
E. Kerangka Teori.....	19
F. Sistematika Pembahasan	20
BAB II KONSEP TEORITIS DAN OPERASIONAL VARIABEL	22
A. Kerangka Teoritis	22
1. Kualitas Produk.....	22
2. Kualitas produk dalam perspektif islam	28
3. Kepuasan Pelanggan	31
4. Kepuasan pelanggan dalam perspektif islam.....	35
5. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	37
B. Hipotesis	38
C. Operasional Variabel	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
A. Desain Penelitian	46
B. Populasi dan Sampel	47
C. Variabel Penelitian.....	49

D. Teknik pengumpulan data	50
E. Teknik Analisis Data.....	51
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	59
A. Tinjauan Umum Lokasi	59
1. Gambaran Umum Kota Tanjungpinang.....	59
2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	60
B. Penyajian Data Penelitian	65
1. Karakteristik Responden.....	65
2. Analisis Statistik Deskriptif Variabel	68
3. Uji Instrumen Penelitian	77
4. Uji Asumsi Klasik.....	79
5. Uji Hipotesis	82
C. Analisis Data.....	85
1. Tingkat Kualitas Produk Pada Jamu Sehat Tatik Tanjungpinang	85
2. Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Jamu Sehat Tatik Tanjungpinang.....	89
3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Jamu Tradisional.....	93
BAB V PENUTUP	96
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produk Jamu Sehat Tatik Tanjungpinang	7
Tabel 2.1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	51
Tabel 3.2 Tafsiran Nilai Rata-Rata	53
Tabel 4.1 Komposisi Jamu Sehat Tatik.....	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Umur.....	66
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Pekerjaan	67
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk	68
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	73
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif Total Varibel X dan Y	76
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	77
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	78
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	79
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas	82
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	83
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	84
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	85



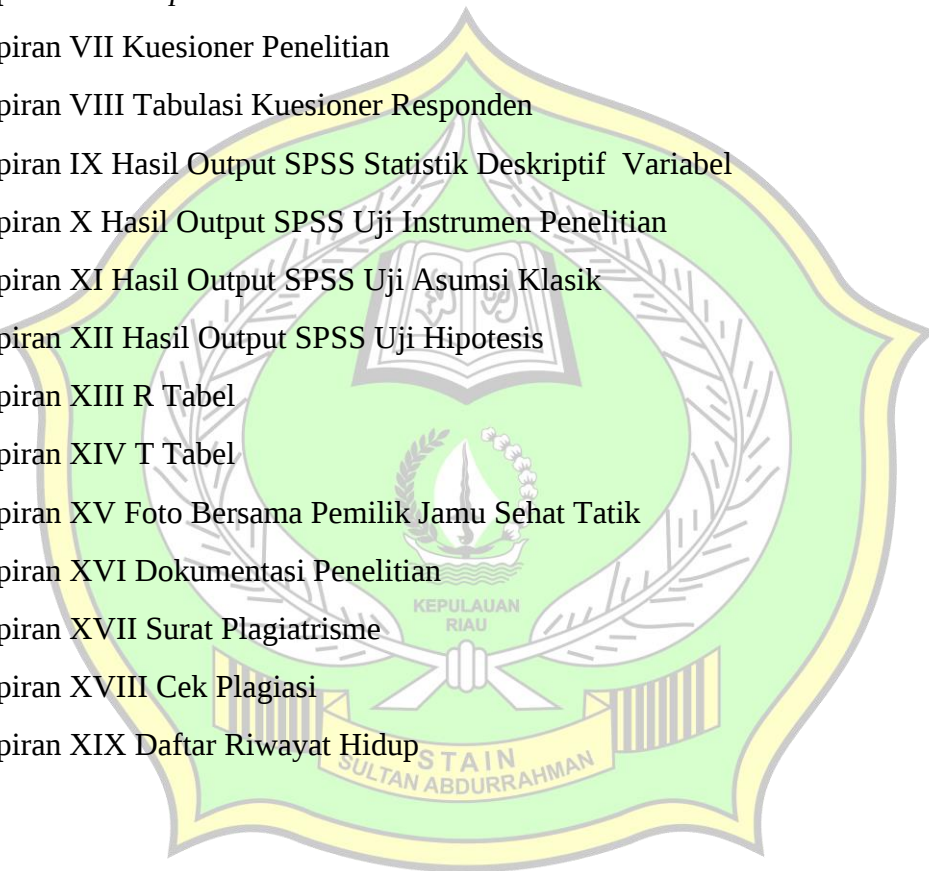
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Teori.....	19
--------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I SK Dosen Pembimbing I dan II
- Lampiran II Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing I
- Lampiran III Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing II
- Lampiran IV Surat Izin Penelitian
- Lampiran V Surat Balasan Penelitian
- Lampiran VI *Blueprint*
- Lampiran VII Kuesioner Penelitian
- Lampiran VIII Tabulasi Kuesioner Responden
- Lampiran IX Hasil Output SPSS Statistik Deskriptif Variabel
- Lampiran X Hasil Output SPSS Uji Instrumen Penelitian
- Lampiran XI Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik
- Lampiran XII Hasil Output SPSS Uji Hipotesis
- Lampiran XIII R Tabel
- Lampiran XIV T Tabel
- Lampiran XV Foto Bersama Pemilik Jamu Sehat Tatik
- Lampiran XVI Dokumentasi Penelitian
- Lampiran XVII Surat Plagiatrisme
- Lampiran XVIII Cek Plagiasi
- Lampiran XIX Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia dikenal sebagai negara yang memiliki keanekaragaman hayati yang sangat tinggi, termasuk berbagai jenis tanaman obat yang telah digunakan secara turun-temurun oleh masyarakat sebagai bahan pengobatan tradisional.¹ Salah satu bentuk pemanfaatannya adalah jamu, yaitu minuman herbal khas Indonesia yang sejak dahulu digunakan untuk menjaga kesehatan dan sebagai alternatif pengobatan.² Selain bermanfaat bagi kesehatan, pada tahun 2023, budaya jamu telah diakui sebagai warisan budaya tak benda oleh UNESCO, yang menunjukkan pentingnya jamu dalam identitas budaya Indonesia.³

Industri jamu Indonesia memiliki potensi ekonomi yang sangat besar dan strategis. Berdasarkan data Badan Pengawas Obat dan Makanan tahun 2025, Indonesia memiliki ±30.000 spesies tanaman, dengan 17.000+ jenis diantaranya berpotensi sebagai tanaman obat.⁴ Kekayaan keanekaragaman hayati ini didukung dengan jumlah 17.000 obat herbal atau jamu yang telah tercatat di BPOM RI. Selain itu, potensi ekonomi industri jamu Indonesia diperkirakan

¹ Delfy Lensari, Yuli Rosianty, and Dkk, "Keanekaragaman Jenis Tumbuhan Bawah Berkhasiat Obat Di Lahan Rawa Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan," *J Hut* 9, no. September (2025): 337–48.hlm.337.

² Yesi Rahma Dwi Puji Astuti1, Zaenul Muttaqien, and dkk, "Pengaruh Harga , Service Quality Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Jamu Herbal Pare," *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen* 04 (2025): 197–211.hlm.198.

³ "Jamu," Wikipedia, 2025, <https://en.wikipedia.org/wiki/Jamu?>

⁴ Badan POM, "Kepala BPOM Tekankan Pentingnya Pemanfaatan Obat Bahan Alam Dalam Pelayanan Kesehatan Indonesia," 2025, <https://www.pom.go.id/berita/kepala-bpom-tekanan-pentingnya-pemanfaatan-obat-bahan-alam-dalam-pelayanan-kesehatan-indonesia>. Di akses 5 Januari 2026

mencapai Rp. 350 Triliun per tahun. Besarnya potensi ini menunjukkan bahwa jamu tidak hanya sekedar warisan budaya, tetapi telah berkembang menjadi sektor industri bahan alam berkelanjutan yang mampu berkontribusi signifikan terhadap perekonomian nasional serta pengembangan jamu lokal. Selain itu, laporan Organisasi Kesehatan Dunia (*World Health Organization/WHO*) juga menyebutkan bahwa sekitar 80% penduduk dunia memanfaatkan obat tradisional atau herbal sebagai bagian dari upaya menjaga kesehatan.⁵

Dalam konteks krisis kesehatan global yang diakibatkan oleh pandemic COVID-19, minat terhadap obat tradisional seperti jamu mengalami peningkatan, Pandemi telah mendorong masyarakat untuk mencari solusi kesehatan yang bersifat alami dan tradisional sebagai alternatif untuk memutus mata rantai penularan dan menjaga daya tahan tubuh.⁶ Nilai pasar jamu dan obat herbal nasional diperkirakan mencapai Rp22–25 triliun per tahun dan diproyeksikan terus tumbuh dengan laju 8–10% setiap tahunnya.⁷

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa usaha jamu tradisional masih dihadapkan pada berbagai permasalahan mendasar, khususnya yang berkaitan dengan kualitas produk. Salah satu isu utama adalah maraknya peredaran jamu yang mengandung bahan kimia serta produk ilegal dan palsu yang berpotensi merusak citra jamu tradisional. Di samping itu, keberadaan produk jamu impor

⁵ Badan POM, “BPOM Dukung Penguatan Ekspor Dan Pengenalan Jamu Secara Global,” 2025, <https://www.pom.go.id/berita/bpom-dukung-penguatan-ekspor-dorong-pengenalan-jamu-secara-global>. diakses 5 Januari 2026

⁶ Beatrix Noviyanti Yahya Et Al., “Transformasi Konsumsi Jamu Di Kalangan Generasi Muda: Analisis Di Semarang Selatan,” *The Sages Journal: Culinary Science And Business* 02, No. 02 (2024): 74–83.Hal.75.

⁷ “Potensi Emas: Analisis Pangsa Pasar Herbal, Obat Tradisional, dan Skincare Herbal di Indonesia,” Apivent, 2025, <https://herbaltama.id/2025/07/02/potensi-emas-analisis-pangsa-pasar-herbal-obat-tradisional-dan-skincare-herbal-di-indonesia/>

yang mudah dijumpai di pasar domestik turut meningkatkan intensitas persaingan, terutama bagi pelaku usaha skala kecil yang pada umumnya belum mampu memenuhi standar Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik. Permasalahan lainnya meliputi penggunaan teknologi pengolahan yang masih bersifat sederhana dan belum optimalnya standarisasi mutu produk.⁸

Berdasarkan telaah literatur menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berperan penting dalam keberlanjutan usaha jamu tradisional karena berpengaruh signifikan terhadap niat pembelian ulang. Tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh kualitas produk, terutama atribut seperti rasa, aroma, dan manfaat kesehatan yang menentukan penerimaan konsumen.⁹ Namun, adanya perbedaan antara harapan konsumen yang menginginkan hasil cepat dan karakteristik jamu yang bekerja secara bertahap sering kali menurunkan kepuasan, sehingga sebagian konsumen hanya melakukan pembelian percobaan, kurang puas terhadap produk, dan belum memiliki kepercayaan yang cukup untuk membeli kembali. Oleh karena itu, pelaku usaha jamu perlu menjaga dan meningkatkan kualitas produk agar mampu memenuhi harapan konsumen, membangun kepercayaan, serta mendorong loyalitas pelanggan

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam menjalankan fungsinya sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen. Menurut Kotler, kualitas produk adalah ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang

⁸ Winsyahputra Ritonga, Fitrawaty, and Dkk, "Peningkatan Kualitas Produk Olahan Jamu Tradisional Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Desa Kolam," *Jurnal Pengabdian* 5, no. 2 (2021): 324–31.hlm.326

⁹ Rafikhein Novia Ayuanti and Eni Susilowati, "Rahasia Di Balik Segelas Jamu : Studi Empiris Tentang Kepuasan Dan Niat Beli Ulang Produk Jamu Lokal," *Journal of Management & Business* 7, no. 2 (2024): 1189–98.

berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat.¹⁰ Dalam konteks produk jamu, kualitas produk dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti manfaat yang dirasakan, keamanan penggunaan, konsistensi khasiat, serta kesesuaian produk dengan informasi yang disampaikan oleh produsen. Apabila kualitas produk yang diterima konsumen sesuai atau melebihi harapan, maka konsumen cenderung merasa puas.

Menurut Tjiptono, kepuasan pelanggan muncul sebagai hasil evaluasi konsumen terhadap kinerja produk atau jasa yang dikonsumsi. Apabila kinerja produk sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa puas, sedangkan apabila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan, maka akan timbul ketidakpuasan.¹¹ Konsumen akan merasa puas bila keinginan konsumen telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya nilai tambah dari suatu produk, maka pelanggan menjadi lebih puas dan kemungkinan untuk menjadi pelanggan suatu produk tersebut dalam waktu lama akan sangat besar.¹²

Dalam perspektif Islam, penggunaan bahan alami sebagai obat telah dijelaskan dalam Al-Qur'an, salah satunya melalui firman Allah dalam QS. An-Nahl ayat 69 yang berbunyi:

¹⁰ Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Marketing Management* (Edisi 15: Ebook : Pearson, 2016).hlm.50.

¹¹ Nadia Afrilliana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Kota Palembang," *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM* 1, no. 2 (2020): 46–55.

¹² Eka Putri Maulidiah et al., "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Economina* 2 (2023): 2963–1181.

ثُمَّ كُلِّي مِنْ كُلِّ الشَّيْءِ فَاسْلُكِي سُبُلَ رَبِّكِ ذُلًّا يَخْرُجُ مِنْ بُطُونِهَا شَرَابٌ مُخْتَلِفٌ أَلْوَانُهُ فِيهِ شِفَاءٌ
لِلنَّاسِ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَةً لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ

Artinya: Kemudian, makanlah (wahai lebah) dari segala (macam) buah-buahan lalu tempuhlah jalan-jalan Tuhanmu yang telah dimudahkan (bagimu).” Dari perutnya itu keluar minuman (madu) yang beraneka warnanya. Di dalamnya terdapat obat bagi manusia. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda (kebesaran Allah) bagi kaum yang berpikir.¹³

Ayat ini menunjukkan bahwa Allah menyediakan sumber penyembuhan alami yang dapat dimanfaatkan manusia. Dalam penafsiran Tafsir Ibnu Katsir, dijelaskan bahwa madu mengandung manfaat penyembuhan bagi berbagai penyakit sesuai kehendak Allah, sehingga menjadi bukti bahwa bahan alami memiliki khasiat medis. Madu dipahami sebagai salah satu bentuk obat yang diberikan Allah kepada manusia melalui proses alamiah yang sempurna. Hal ini menegaskan bahwa penggunaan bahan herbal, seperti dalam jamu tradisional, memiliki legitimasi dalam Islam.¹⁴ Selain itu, dalam kajian akademik tentang pengobatan dalam Al-Qur’an disebutkan bahwa konsep *syifa’* mencakup penyembuhan fisik dan menjadi dasar pengembangan pengobatan herbal.¹⁵ Bahkan, dalam hadis juga ditegaskan bahwa setiap penyakit memiliki obatnya, sehingga manusia dianjurkan untuk berikhtiar mencari pengobatan yang tepat (HR. Muslim).¹⁶

¹³ Qur’an Kemenag, “Q.S An-Nahl Ayat 69,” quran,kemenag.go.id, n.d., <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/1?from=1&to=7>.

¹⁴ Tafsir Ibnu Katsir, “Tafsir Ibnu Katsir Q.S An-Nahl Ayat 69,” Tafsir Web, n.d., <https://tafsirweb.com/4417-surat-an-nahl-ayat-69.html?>

¹⁵ Yunita, “Pengobatan Dalam Perspektif Al-Qur’an (Studi Pemikiran Bisyrri Mustafa Dalam Kitab Tafsir Al-Ibriz Lima’rifati Tafsir Al-Qur’ân Al-Aziz)” (2023).hlm.66.

¹⁶ Hadist.id, “Hadits Shahih Muslim No. 2204 - Kitab Salam,” Hadist.id, n.d., <https://www.hadits.id/hadits/muslim/2204?>

Sejalan dengan hal tersebut, jamu sebagai pengobatan tradisional Indonesia merupakan bentuk implementasi dari pemanfaatan bahan alami yang sesuai dengan nilai Islam. Namun, dalam praktiknya, kualitas produk jamu menjadi faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Dalam Islam, kualitas produk tidak hanya diukur dari manfaatnya, tetapi juga harus memenuhi prinsip *halal* dan *thayyib* (baik, aman, dan tidak membahayakan). Produk yang berkualitas akan memberikan manfaat nyata bagi konsumen, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pengembangan jamu tradisional perlu memperhatikan standar kualitas, keamanan, serta efektivitas produk agar tidak hanya sesuai dengan nilai-nilai Islam, tetapi juga mampu memenuhi harapan konsumen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian dilakukan pada usaha Jamu Sehat Tatik yang berlokasi di Tanjungpinang merupakan salah satu produsen jamu tradisional yang telah berdiri sejak tahun 2006 yang dikelola oleh Ibu Sutati. Usaha ini merupakan usaha keluarga yang diwariskan dari orang tuanya yang sejak lama dikenal sebagai peracik jamu tradisional di daerah tersebut. Dalam proses produksinya, Jamu Sehat Tatik masih mempertahankan metode peracikan jamu secara tradisional sehingga kualitas dan keaslian produk tetap terjaga.

Selain memasarkan produk secara langsung, usaha ini juga telah memanfaatkan perkembangan teknologi dengan menggunakan media sosial sebagai sarana pemasaran, seperti Instagram, Facebook, dan WhatsApp. Pemanfaatan media sosial tersebut membantu memperluas jangkauan

pemasaran produk sehingga tidak hanya dikenal oleh masyarakat lokal di Tanjungpinang, tetapi juga oleh konsumen dari berbagai daerah di Indonesia seperti Batam, Jakarta, Bekasi, Semarang, Pekanbaru Surabaya Dan Manado. Bahkan, produk Jamu Sehat Tatik telah menjangkau pelanggan dari luar negeri, di antaranya ke Malaysia, Singapore, Australia hingga Turki.¹⁷ Hal ini menunjukkan adanya fenomena menarik terkait kualitas produk yang dihasilkan, sehingga mampu menarik minat pelanggan dari berbagai wilayah.

Tabel 1.1
Produk Jamu Sehat Tatik Tanjungpinang

Produk	Isi Kemasan	Harga
Jamu Komplit	1.5 L	Rp 50.000
Jamu Sari Pati	500 ml	Rp 250.000

Produk jamu sehat tatik tanjungpinang tersedia dalam dua varian kemasan, yaitu jamu komplit 1,5 liter dengan harga Rp 50.000 dan jamu sari pati 500 ml dengan harga Rp 250.000, biasanya jamu komplit dikonsumsi untuk kebutuhan harian keluarga, sedangkan jamu sari pati merupakan ekstrak kental yang memiliki kepadatan yang lebih tinggi dan lebih praktis untuk dikonsumsi.

Berdasarkan wawancara dengan pemilik Jamu Sehat Tatik, diketahui bahwa penjualan produk jamu berada pada kisaran 10-15 botol per hari. Namun, jumlah penjualan tersebut bersifat fluktuatif dan dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan tingkat permintaan dan kebutuhan pelanggan.¹⁸ Kondisi ini

¹⁷ Hasil Wawancara Bersama Pemilik Jamu Sehat Tatik 05 Maret 2026

¹⁸ Hasil Wawancara Bersama Pemilik Jamu Sehat Tatik 05 Maret 2026

menunjukkan bahwa permintaan terhadap produk jamu tidak selalu sama dan dapat dipengaruhi oleh pilihan serta preferensi konsumen. Di tengah perkembangan tren minuman sehat alami saat ini, produk jamu tidak hanya ditawarkan dalam bentuk tradisional, tetapi juga mulai dikembangkan dengan berbagai inovasi, seperti varian rasa, penyajian yang lebih modern dan kekinian, serta desain kemasan yang lebih menarik. Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa produk jamu tradisional perlu menyesuaikan diri dengan perubahan selera dan kebutuhan pelanggan agar tetap memiliki daya tarik ditengah semakin beragamnya pilihan minuman yang tersedia.

Beberapa pelanggan Jamu Sehat Tatik menyatakan sangat puas karena merasakan adanya manfaat nyata terhadap kesehatan tubuh. Kepuasan tersebut mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian kembali secara berulang dan merekomendasikan produk jamu kepada orang lain. Namun terdapat beberapa pelanggan yang merasa rasa jamu yang pahit dikarenakan belum terbiasa dengan karakteristik rasa jamu tradisional. Oleh karena itu, Jamu Sehat Tatik perlu menjaga dan meningkatkan kualitas produknya agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kondisi tersebut, usaha Jamu Sehat Tatik menjadi menarik untuk dikaji secara ilmiah guna menganalisis apakah kualitas produk yang dihasilkan benar-benar berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Jamu Sehat Tatik.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum konsisten dimana penelitian yang dilakukan oleh Herry Widodo (2023) pada produk Jamu Tolak Angin Sido Muncul menemukan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan penelitian lain yang dilakukan oleh Putri Amanda (2024) pada produk MIXUE Ice Cream & Tea menemukan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan tersebut menunjukkan kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun terdapat hasil penelitian lain yang menunjukkan tidak adanya pengaruh. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan adanya inkonsistensi empiris yang perlu diuji kembali, khususnya pada konteks jamu tradisional lokal yang belum diteliti.

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan pada industri produk konsumen berskala besar seperti makanan cepat saji, kosmetik¹⁹ dan e-commerce telah banyak diteliti.²⁰ Namun, kajian empiris terkait kualitas produk pada jamu lokal tradisional masih sangat terbatas. Sementara itu, produk jamu lokal memiliki karakteristik yang berbeda, yaitu produk skala kecil, minim branding serta bersaing dengan obat modern.²¹

¹⁹ Amalia Rahmah, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Skincare MS Glow Di Kota Palangkaraya," 2022.

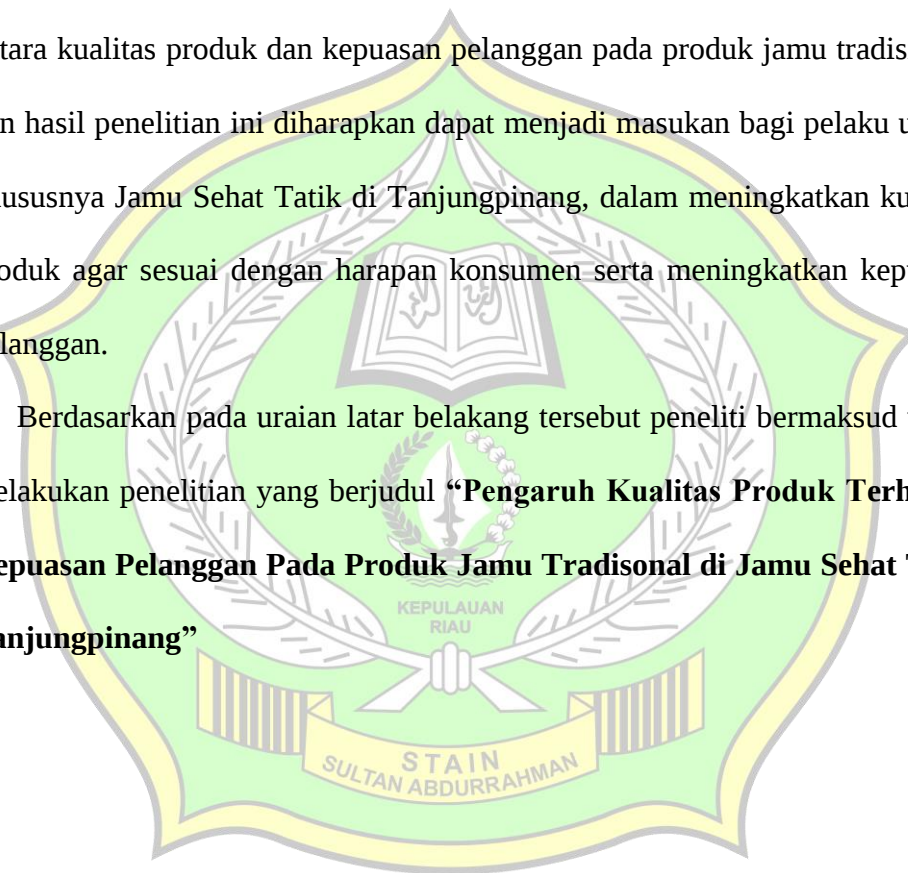
²⁰ Helba Rundupadang and Mince Batara, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Di Toraja Utara Periode 2023-2024," *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 3, no. 6 (2024): 729–41.

²¹ Adha Chairunnisa, "Pengaruh Kualitas Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk HNI HPAI BC 1 JAKARTA BARAT," *Skripsi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah* 12, no. 02 (2023): 377–87.

Kebaruan penelitian ini terletak pada dua hal, pertama pengujian kembali hubungan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan untuk menjawab adanya inkonsistensi hasil penelitian terdahulu. Kedua, penelitian ini menggunakan konteks penelitian yang spesifik pada produk jamu lokal tradisional yaitu Jamu Sehat Tatik yang belum diteliti.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur mengenai pengaruh antara kualitas produk dan kepuasan pelanggan pada produk jamu tradisional. dan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pelaku usaha, khususnya Jamu Sehat Tatik di Tanjungpinang, dalam meningkatkan kualitas produk agar sesuai dengan harapan konsumen serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pada uraian latar belakang tersebut peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Jamu Tradisional di Jamu Sehat Tatik Tanjungpinang”**



B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada produk jamu tradisonal di Jamu Sehat Tatik Tanjungpinang?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada produk jamu tradisonal di Jamu Sehat Tatik Tanjungpinang?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada produk jamu tradisional di Jamu Sehat Tatik Tanjungpinang.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada produk jamu tradisional di Jamu Sehat Tatik Tanjungpinang.

2. Kegunaan Penelitian

a. Bagi Pelaku Usaha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada pelaku usaha untuk tetap menjaga dan meningkatkan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

b. Bagi Peneliti

Manfaat yang diharapkan melalui penelitian ini adalah untuk menambah wawasan tentang pandangan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan serta memberikan suatu masukan untuk berbagai pihak khususnya tentang kualitas produk.

c. Bagi STAIN Sultan Abdurrahman

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebagai referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian sejenis, khususnya yang berkaitan dengan kualitas produk dan kepuasan pelanggan pada produk jamu.

D. Kajian Terdahulu

Kajian terdahulu ini bertujuan untuk mendapatkan bahan pembanding dan sebagai acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan persamaan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Kajian terdahulu ini juga berguna untuk menentukan posisi pembeda dari penelitian yang dilakukan saat ini baik dari objek diteliti maupun lokasi diteliti. Beberapa penelitian yang peneliti dapatkan antara lain:

1. Skripsi yang ditulis oleh Dita Permata Sari (2021) berjudul **Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Keripik Singkong Cipta Rasa di Desa Air Emas Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* terhadap 50 responden yang terdiri dari konsumen dan reseller. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS 26 dengan uji regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Variabel yang diteliti adalah kualitas produk sebagai variabel independen dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Keripik Singkong Cipta Rasa. **Persamaan** penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada penggunaan variabel kualitas produk dan kepuasan pelanggan sebagai variabel penelitian. Selain itu, kedua penelitian sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. **Perbedaan** penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada objek penelitian. Penelitian terdahulu dilakukan pada pelanggan Keripik Singkong Cipta Rasa di Desa Air Emas Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan, sedangkan penelitian ini dilakukan pada pelanggan Jamu Sehat Tatik Tanjungpinang. Perbedaan lainnya terdapat pada jumlah responden yang digunakan, dimana penelitian terdahulu menggunakan 50 responden yang terdiri dari konsumen dan reseller, sedangkan penelitian ini

menggunakan responden pelanggan Jamu Sehat Tatik. Dengan perbedaan objek penelitian tersebut.²²

2. Skripsi yang dituliskan oleh Amalia Rahmah dari Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya (2022) dengan judul skripsi **“Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Skincare MS Glow di Kota Palangka Raya”**. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode *ex post facto*, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan produk skincare MS Glow di Kota Palangka Raya, dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden yang ditentukan menggunakan teknik simple random sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang dibuktikan dengan nilai *t* hitung lebih besar dari *t* tabel serta koefisien determinasi sebesar 69,2 persen. **Persamaan** penelitian ini terletak pada pembahasan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sedangkan **Perbedaan** penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada jenis produk yang menjadi objek, lokasi penelitian, karakteristik responden dan jumlah sampel yang digunakan.²³

²² Dita Permata Sari, “Skripsi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Keripik Singkong Cipta Rasa Di Desa Air Emas Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan” (2021).

²³ Rahmah, “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Skincare MS Glow Di Kota Palangkaraya.”

3. Skripsi yang ditulis oleh Herry Widodo dan Victor Wiku (2023) yang berjudul **Pengaruh Kualitas Produk, Brand Awareness, dan Daya Tarik Iklan Produk Jamu Tolak Angin Sido Muncul terhadap Kepuasan Konsumen pada Masa Pandemi Covid-19**. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *nonprobability sampling*. Populasi penelitian adalah 190 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang dengan jumlah sampel sebanyak 80 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 0,488 lebih kecil dari t tabel 1,991 dan nilai signifikansi sebesar 0,627 lebih besar dari 0,05. Sebaliknya, variabel brand awareness dan daya tarik iklan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. **Persamaan** penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada penggunaan variabel kualitas produk dan kepuasan konsumen serta sama-sama meneliti produk jamu. Selain itu, kedua penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis hubungan antara kualitas produk dan kepuasan konsumen. **Perbedaan** penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada objek dan variabel penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan produk Jamu Tolak Angin Sido Muncul dengan menambahkan variabel brand awareness dan daya tarik iklan, sedangkan penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Jamu Sehat Tatik Tanjungpinang. Selain itu,

hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan penelitian ini bertujuan untuk menguji kembali pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada objek yang berbeda sehingga dapat memberikan temuan empiris yang lebih spesifik pada usaha jamu tradisional Jamu Sehat Tatik Tanjungpinang.²⁴

4. Jurnal yang ditulis oleh Azmi Agriawan, dan Ridlwan Muttaqin pada tahun 2025 yang dipublikasikan dalam Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research (JISAMAR) dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Online Customer Review terhadap Kepuasan Pelanggan pada E-Commerce Tokopedia”**. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepada 100 responden, serta analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier berganda, dan uji hipotesis dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan online customer review berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan. **Persamaan** kedua penelitian terletak pada variabel dependen yang sama, yaitu kepuasan pelanggan, pendekatan penelitian kuantitatif, serta penggunaan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. **Perbedaan** penelitian terdahulu dengan penelitian yang

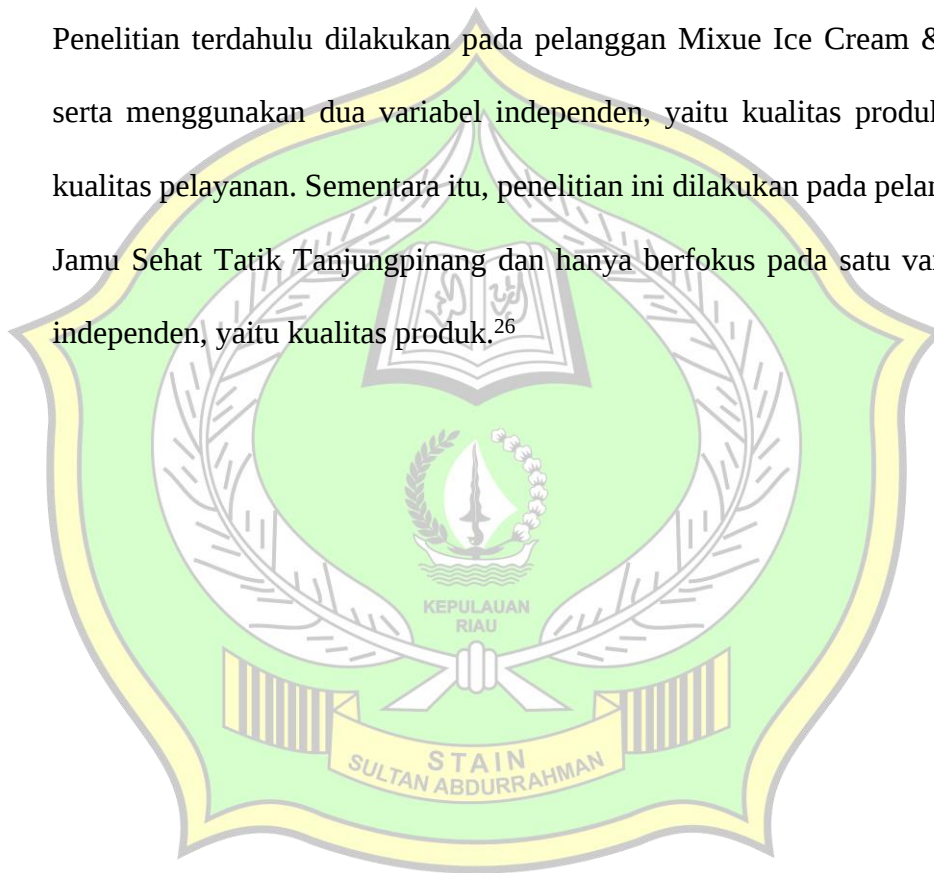
²⁴ Herry Widodo and Victor Wiku, “Pengaruh Kualitas Produk, Brand Awareness, Dan Daya Tarik Iklan Produk Jamu Tolak Angin Sido Muncul Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Masa Pandemi Covid 19,” *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* VOL.02 No. (2023): 44–51.

sedang peneliti lakukan terletak pada jumlah dan jenis variabel independen, di mana penelitian terdahulu menggunakan dua variabel independen, yaitu kualitas produk dan online customer review, sedangkan penelitian ini hanya memfokuskan pada satu variabel independen, yaitu kualitas produk. dan perbedaan juga terdapat pada objek penelitian, di mana penelitian terdahulu dilakukan pada pelanggan e-commerce Tokopedia, sedangkan penelitian ini dilakukan pada pelanggan produk jamu sehat tatik Tanjungpinang.²⁵

5. Jurnal yang ditulis oleh Putri Amanda dan Natal Indra (2024) berjudul **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mixue Ice Cream & Tea**. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *non probability sampling*. Populasi penelitian berjumlah 100 responden dan sampel yang digunakan sebanyak 50 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan SPSS 26 melalui uji instrumen, regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 10,573 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Selain itu, kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. **Persamaan** penelitian tersebut dengan

²⁵ Azmi Agriawan and Palupi Permata Rahmi, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Online Customer Review Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Tokopedia," *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*. 9, no. 1 (2025): 100–112, <https://doi.org/10.52362/jisamar.v9i1.1710>.

penelitian ini terletak pada penggunaan variabel kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Selain itu, kedua penelitian sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. **Perbedaan** penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada objek penelitian dan variabel yang digunakan. Penelitian terdahulu dilakukan pada pelanggan Mixue Ice Cream & Tea serta menggunakan dua variabel independen, yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan. Sementara itu, penelitian ini dilakukan pada pelanggan Jamu Sehat Tatik Tanjungpinang dan hanya berfokus pada satu variabel independen, yaitu kualitas produk.²⁶

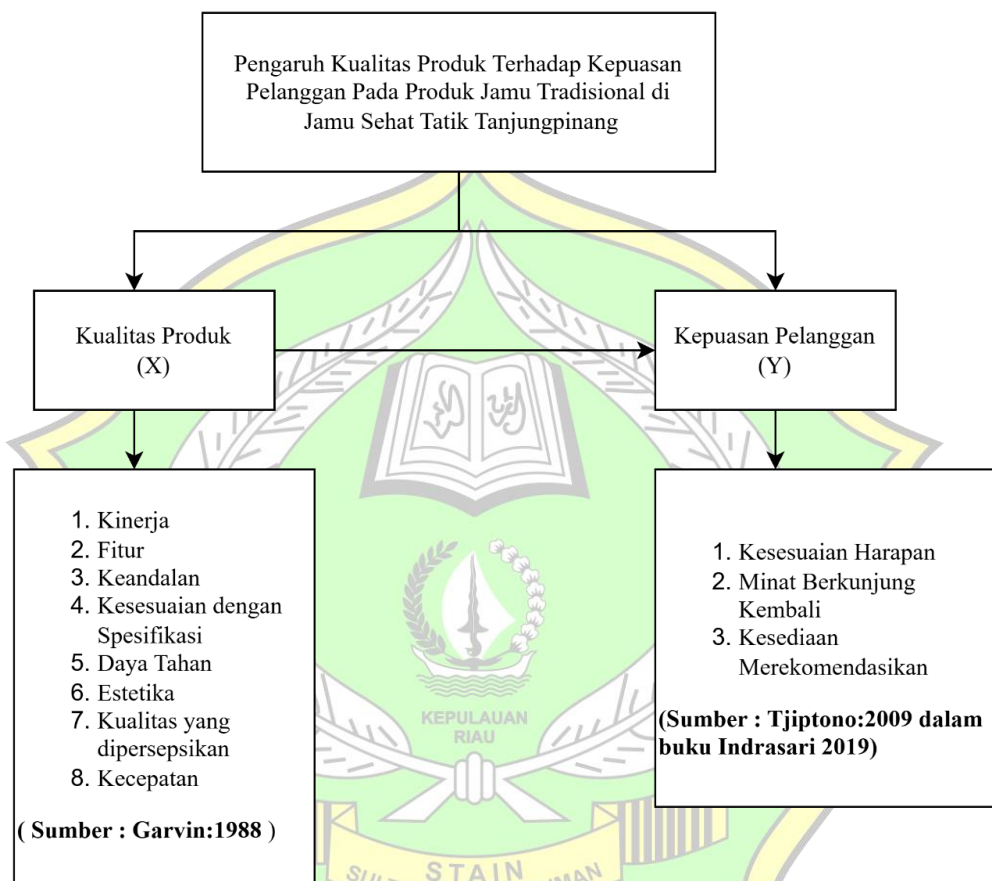


²⁶ Putri Amanda and Natal Indra, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada MIXUE Ice Cream & Tea,” *Jurnal Ilmu Manajemen*, no. 3 (2024): 217–26.

E. Kerangka Teori

Kerangka teori dalam penelitian mengemukakan faktor apa yang akan diteliti dan dijadikan dalam bentuk variabel yang dapat diukur.

Gambar 1. 1 Kerangka Teori



Kerangka teori dalam penelitian ini diangkat berdasarkan relevansi antara fenomena yang terjadi, khususnya yang berkaitan dengan kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Judul penelitian “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk jamu tradisional di Jamu Sehat Tatik Tanjungpinang” menempatkan kualitas produk sebagai variabel independen (X1) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (Y1).

Kualitas produk dipandang sebagai kemampuan suatu produk dalam menjalankan fungsinya sesuai dengan harapan konsumen, sehingga kualitas yang baik akan memberikan manfaat yang optimal. Pemenuhan harapan tersebut berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas produk menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, khususnya pada produk jamu tradisional.

Menurut Kotler dan Keller, mengatakan bahwa kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan. Menurut Kotler kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap hasil kinerja dari suatu produk atau jasa dan harapan.²⁷

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini dipaparkan bertujuan untuk memudahkan pembahasan permasalahan dalam penelitian ini agar dapat dipahami secara sistematis dan kronologis dalam penelitiannya, maka akan dijelaskan beberapa hal dalam bab pembahasan sebagai berikut:²⁸

²⁷ Nurmansyah, *Manajemen Pemasaran* (Bandung - Indonesia: Manggu Makmur Tanjung Lestari, 2021).hlm.192

²⁸ STAIN Sultan Abudrrahman Kepri, *Pedoman Penulisan Skripsi STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau* (STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau, 2022).

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi gambaran umum untuk penulisan skripsi, yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian terdahulu, kerangka teori dan sistematika pembahasan.

BAB II : KONSEP TEORITIS DAN OPERASIONAL VARIABEL

Bab ini berisi penjelasan mengenai kerangka teori, hipotesis, dan operasional variabel

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi uraian mengenai metode penelitian yang akan digunakan, terdiri dari desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini berisi deskripsi dan pembahasan hasil penelitian. Peneliti menyajikan gambaran umum lokasi, penyajian data serta analisis data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran, kesimpulan berisi jawaban singkat dari rumusan masalah sedangkan saran berisi tentang usulan, masukan serta kesimpulan yang didapatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar: Global Research And Consulting Institute, 2019.
- Garvin, David A. *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*. New York: The Free Press, 1988.
- Ghozali, Prof.H.Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 (Edisi 10)*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2021.
- Harjadi, Dikdik, and Iqbal Arraniri. *Experiental Marketing & Kualitas Produk Dalam Kepuasan*. Cirebon: Grub Publikasi Yayasan Insan Shodiqin Gunung Jati, 2021.
- Indrasari, Dr. Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Sustainability (Switzerland)*. Vol. 11. Jawa Timur: Unitomo Press, 2019.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. Edisi 15: Ebook : Pearson, 2016.
- Nurmansyah, SR. *Manajemen Pemasaran*. Bandung - Indonesia: Manggu Makmur Tanjung Lestari, 2021.
- STAIN Sultan Abudrrahman Kepri. *Pedoman Penulisan Skripsi STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau*. STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau, 2022.
- Sugiyono, Prof. Dr. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2023.
- Tanjungpinang, Diskominfo Kota. *Buku Profil Daerah Kota Tanjungpinang*, 2023.

Jurnal :

- Afrilliana, Nadia. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Kota Palembang." *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM* 1, no. 2 (2020)
- Agriawan, Azmi, and Palupi Permata Rahmi. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Online Customer Revie Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Tokopedia." *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*. 9, no. 1 (2025)

- Alfajar, Fachrul, Mustainah, and Dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masyarakat Jeans House Kota Palu." *Journal of Administration and Management Public Literation (JAMIL)* 1, no. 1996 (2021).
- Aliffa, Salsabila Putri, and Surti Wardani. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada J. Co Donuts & Coffee Ramayana Mall Kota Serang." *Jurnal Ekonomi, Manajemen Bisnis* 2, no. 1 (2025)
- Astuti1, Yesi Rahma Dwi Puji, Zaenul Muttaqien, and dkk. "Pengaruh Harga , Service Quality Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Jamu Herbal Pare." *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen* 04 (2025)
- Ayuanti, Rafikhein Novia, and Eni Susilowati. "Rahasia Di Balik Segelas Jamu : Studi Empiris Tentang Kepuasan Dan Niat Beli Ulang Produk Jamu Lokal." *Journal of Management & Business* 7, no. 2 (2024)
- Indra, Putri Amanda and Natal. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada MIXUE Ice Cream & Tea." *Jurnal Ilmu Manajemen*, (2024)
- Lensari, Delfy, Yuli Rosianty, and Dkk. "Keanekaragaman Jenis Tumbuhan Bawah Berkhasiat Obat Di Lahan Rawa Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan." *J Hut* 9, September (2025)
- Maulidiah, Eka Putri, Bambang Budiantono, Article History, and Customer Satisfaction. "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Economina* 2 (2023)
- Muhammad Afif, and Nadilatul Aswati. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Perawatan Wajah MS Glow." *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis* 4, no. 2 (2022)
- Putri, Amara Suryani, and Budi Istiyanto. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Herbal Skincare." *Journal Scientific of Mandalika (JSM)* 3, no. 12 (2022)
- Ritonga, Winsyahputra, Fitrawaty, and Dkk. "Peningkatan Kualitas Produk Olahan Jamu Tradisional Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Desa Kolam." *Jurnal Pengabdian* 5, no. 2 (2021)
- Rundupadang, Helba, and Mince Batara. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Di Toraja Utara Periode 2023-2024." *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 3, no. 6 (2024)
- Syhab, Muhammad Asyari, and Aprilda Yanti. "Analisis Pengaruh Kualitas

Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Ayam Penyet Barokah.”
Jurnal Ekonomi Bisnis Digital (2023)

Widodo, Herry, and Victor Wiku. “Pengaruh Kualitas Produk, Brand Awareness, Dan Daya Tarik Iklan Produk Jamu Tolak Angin Sido Muncul Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Masa Pandemi Covid 19.” *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* VOL.02 No. (2023)

Yahya, Beatrix Noviyanti, Achmad Taufiq, Titin Lestariningsih, Ivy Dian, and Puspitasari Prabowo. “Transformasi Konsumsi Jamu Di Kalangan Generasi Muda: Analisis Di Semarang Selatan.” *The Sages Journal: Culinary Science and Business* 02, no. 02 (2024)

Yusniar. “Tinjauan Kepuasan Pelanggan Perspektif Islam Pada Toko Busana Muslim Zaskia Sungkar Di Kota Banda Aceh.” *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah* 3, no. 11 (2024)

Skripsi :

Chairunnisa, Adha. “Pengaruh Kualitas Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk HNI HPAI BC 1 JAKARTA BARAT.” *Skripsi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah* 12, no. 02 (2023)

Intania, Dinda. “Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi,” 2021.

Rahmah, Amalia. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Skincare MS Glow Di Kota Palangkaraya,” 2022.

Sari, Dita Permata. “Skripsi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Keripik Singkong Cipta Rasa Di Desa Air Emas Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan,” 2021.

Yunita. “Pengobatan Dalam Perspektif Al-Qur’an (Studi Pemikiran Bisryi Mustafa Dalam Kitab Tafsir Al-Ibriz Lima’rifati Tafsir Al-Qur’ân Al-Aziz),” 2023.

Website :

Apivent. “Potensi Emas: Analisis Pangsa Pasar Herbal, Obat Tradisional, Dan Skincare Herbal Di Indonesia,” 2025. <https://herbaltama.id/2025/07/02/potensi-emas-analisis-pangsa-pasar-herbal-obat-tradisional-dan-skincare-herbal-di-indonesia/>

Badan POM. “Kepala BPOM Tekankan Pentingnya Pemanfaatan Obat Bahan Alam Dalam Pelayanan Kesehatan Indonesia,” 2025. <https://www.pom.go.id/berita/kepala-bpom->

tekankan-pentingnya-pemanfaatan-obat-bahan-alam-dalam-pelayanan-kesehatan-indonesia.

Hadist.id. “Hadits Shahih Muslim No. 2204 - Kitab Salam.” Hadist.id, n.d. <https://www.hadits.id/hadits/muslim/2204?>

POM, Badan. “BPOM Dukung Penguatan Ekspor Dan Pengenalan Jamu Secara Global,” 2025. <https://www.pom.go.id/berita/bpom-dukung-penguatan-ekspor-dorong-pengenalan-jamu-secara-global>.

Qur'an Kemenag. [quran,kemenag.go.id,](https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/1?from=1&to=7) n.d. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/1?from=1&to=7>.

Tafsir Al Misbah. “Tafsir Al-Misbah Q.S Al-Baqarah Ayat 168.” Tafsir Web, n.d. <https://tafsirweb.com/650-surat-al-baqarah-ayat-168.html>.

Tafsir as-Sa'di. “Tafsir As-Sa'di Q.S Ali-Imran Ayat 159.” Tafsir Web, n.d. <https://tafsirweb.com/1291-surat-ali-imran-ayat-159.html>.

Tafsir Ibnu Katsir. “Tafsir Ibnu Katsir Q.S. Al-An'am Ayat 152.” Tafsir Web, n.d. <https://tafsirweb.com/2276-surat-al-anam-ayat-152.html>.

Tafsir Ibnu Katsir. “Tafsir Ibnu Katsir Q.S An-Nahl Ayat 69.” Tafsir Web, n.d. <https://tafsirweb.com/4417-surat-an-nahl-ayat-69.html?>

Tafsir Ibnu Katsir. “Tafsir Ibu Katsir Q.S Al.-Baqarah 168.” Tafsir Web, n.d. <https://tafsirweb.com/650-surat-al-baqarah-ayat-168.html>.

Wikipedia. “Jamu,” 2025. <https://en.wikipedia.org/wiki/Jamu?>

