

## **ABSTRAK**

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Atribut Produk Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Gerai Ayam Geprek Sa’i Blitar”. NIM: 17402163608, dengan dosen pembimbing Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M.

Gerai ayam geprek sa’i sebagai penyedia jasa makanan dan minuman publik harus mampu memberikan kepuasan terhadap konsumen. Kepuasan konsumen dapat diperoleh melalui kualitas pelayanan, atribut produk syariah seperti label, kemasan dll. Kualitas pelayanan yang baik harus disesuaikan dengan indikator-indikator didalamnya yaitu Bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan *empathy*.

Gerai tersebut juga harus mampu menerapkan indikator-indikator tersebut agar kepuasan konsumen semakin meningkat. Atribut produk syariah juga harus bisa diterapkan dengan baik, karena kualitas pelayanan yang baik tanpa didukung adanya atribut produk syariah seperti label dan kemasan maka kepuasan konsumen akan sulit tercapai. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Gerai Ayam Geprek Sa’i Blitar ? 2) Apakah atribut produk syariah berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Gerai Ayam Geprek Sa’i Blitar ? 3) Apakah kualitas pelayanan dan atribut produk syariah berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Gerai Ayam Geprek Sa’i Blitar ?

Metode penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian asosiatif. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, yaitu masyarakat yang melakukan pembelian langsung pada Gerai Ayam Geprek Sa’i Blitar. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non probability sampling* dengan metode sampling insidental. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan kuesioner penelitian kepada responden. Selanjutnya, data kuesioner dianalisis dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji T, uji F, dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, atribut produk syariah berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Gerai Ayam Geprek Sa’i Blitar baik secara parsial maupun simultan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Atribut Produk Syariah, dan Kepuasan Konsumen.

## **ABSTRACT**

Graduating paper entitles "The Effect of The Qualities of Services and Sharia Product Attributes toward Customer Satisfaction in Sa'i Blitar Ayam Geprek Outlet." SRN: 17402163608 with Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M as the advisor.

Sa'i Ayam Geprek Outlet as the public food and beverage provider must give satisfaction to the customers. Customer Satisfaction can be earned through the qualities of services, sharia product attributes, such as labels, packaging, etc. Good qualities of services should be adjusted to its indicators, which are direct evidence, reliability, responses, guarantee, and empathy.

The outlet also has to apply those indicators so customer satisfaction will increase. Sharia product attributes must also be implemented well, because good quality of services will be elusive without being supported by the sharia product attributes, such as label and packaging. Problem Statements in this research are: 1) Do the qualities of services affect customer satisfaction in Sa'i Blitar Ayam Geprek Outlet? 2) Do the sharia product attributes affect customer satisfaction in Sa'i Blitar Ayam Geprek Outlet? 3) Do the qualities of services and sharia product attributes simultaneously affect customer satisfaction in Sa'i Blitar Ayam Geprek Outlet?

The method of this research was conducted by qualitative approaches and associative types of research. The number of samples used is 100 respondents, which is the people that make direct purchases in Sa'i Blitar Ayam Geprek Outlet. The samples were taken with the non-probability sampling technique by convenience sampling method. The data collection technique was done by giving the research questionnaires to the respondents. Then, the questionnaire data were analyzed using the validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, T-test, F-test, and coefficient of determination test.

The result of the research showed that the qualities of services and sharia product attribute significantly affect customer satisfaction in Sa'i Blitar Ayam Geprek Outlet, either partially or simultaneously.

**Keywords:** The Qualities of Services, Sharia Product Attributes, Customer Satisfaction.