

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kinerja Produksi Dan Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung” ini ditulis oleh Ajeng Febrilia Setiani M., NIM 1202173184, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, Pembimbing Dr. Nur Aziz Muslim, M.H.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pertumbuhan industri pada saat ini sangat mengalami perkembangan yang pesat. Maka dapat menumbuhkan industri yang menyebabkan adanya perubahan secara signifikan dalam kehidupan masyarakat. Kebutuhan dan keinginan masyarakat yang pada saat ini ditentukan dengan tingkat kepuasan pelanggan seperti tersedianya beranekan macam produk, kualitas produk yang baik, lokasi yang strategis, pelayanan dan fasilitas yang memuaskan.

Tujuan penelitian ini yaitu (1) Untuk menguji pengaruh kinerja produksi terhadap kepuasan pelanggan di Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung. (2) Untuk menguji pengaruh pemasaran terhadap kepuasan pelanggan di Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung. (3) Untuk menguji pengaruh kinerja produksi dan pemasaran terhadap kepuasan pelanggan di Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan suatu pendekatan kuantitatif dengan suatu jenis penelitian korelasional. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan kategori purposive sampling. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang disebar kepada 100 orang. Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji regresi linier berganda. Uji yang dilakukan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji T, uji F, serta uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kinerja produksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung. (2) Pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung. (3) Kinerja produksi dan pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung.

Kata Kunci: Kinerja Produksi, Pemasaran, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Production and Marketing Performance on Customer Satisfaction at Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung" was written by Ajeng Febrilia Setiani M., NIM 1202173184, Islamic Economic Department, State Islamic University of Tulungagung, Advisor Dr. Nur Aziz Muslim, M.H.I.

The motivation of this research is growth of the industry in this area. So, it can make grow an industry and make significant changes in people's lives. In this era, the community's need and community's desire determined of the level of customer satisfaction. The needs and desires of the community are currently determined by the level of customer satisfaction such as the availability of various kinds of products, good product quality, strategic locations, satisfying services and facilities.

The purposes of this research (1) to examine the effect of production performance on customer satisfaction at Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung. (2) To examine the effect of marketing on customer satisfaction at Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung. (3) To examine the effect of production and marketing performance on customer satisfaction at Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung.

This study uses a quantitative approach with a type of correlational research. The sampling technique used non-probability sampling with purposive sampling category. The data used are primary and secondary data. The data collection technique used a questionnaire distributed to 100 people. The data analysis method in this research is using multiple linear regression test. The tests carried out are validity test, reliability test, normality test, classical assumption test, multiple linear regression test, T test, F test, and coefficient of determination test.

The results of this study indicate that: (1) Production performance has a positive and significant effect on customer satisfaction at Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung. (2) Marketing has a positive and significant effect on customer satisfaction at Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung. (3) Production and marketing performance has a positive and significant impact on customer satisfaction at Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung.

Keywords: Production Performance, Marketing, Customer Satisfaction