

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan *Content Marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Tandalan Srengat Kabupaten Blitar” ini ditulis oleh Anas Basuki, NIM. 12405183415, Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, pembimbing Dr. Sutopo, M.Pd.

Kepuasan pelanggan menjadi fokus utama dalam penelitian ini karena tingkat persaingan yang semakin ketat diantara usaha *coffee shop*. Perkembangan usaha sekarang ini yang semakin ketat sehingga dalam hal ini dapat dikategorikan dalam persaingan yang semakin menekan antara *coffee shop* satu dengan yang lain, terlebih bagi *coffee shop* yang mempunyai kesamaan dalam produk. Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan pelanggan pada usaha *coffee shop* adalah dengan meningkatkan dan memperhatikan kualitas pelayanan, kualitas produk, dan *content marketing*.

Adapun tujuan penelitian ini adalah: (1) untuk menguji secara signifikansi pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada café tandalan, (2) untuk menguji secara signifikansi pengaruh variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada café tandalan, (3) untuk menguji secara signifikansi pengaruh variabel *content marketing* terhadap kepuasan pelanggan pada café tandalan, (4) untuk menguji signifikansi pengaruh variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan *content marketing* secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada café tandalan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner yang disebarakan kepada responden. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner dianalisis dengan uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Tandalan, (2) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Tandalan, (3) *Content marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Tandalan, (4) Kualitas pelayanan, kualitas produk, *content marketing* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Tandalan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk, *content marketing*, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This thesis with the title "The Influence of Service Quality, Product Quality, and Content Marketing on Customer Satisfaction at the Tandalan Srengat Cafe, Blitar Regency" was written by Anas Basuki, NIM. 12405183415, Department of Sharia Business Management, Faculty of Islamic Economics and Business, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, supervisor Dr. Sutopo, M.Pd.

Customer satisfaction is the main focus in this study because of the increasingly fierce competition among coffee shop businesses. Today's business developments are getting tighter so that in this case it can be categorized in increasingly pressing competition between coffee shops and one another, especially for coffee shops that have similarities in products. One way to create customer satisfaction in a coffee shop business is to improve and pay attention to service quality, product quality, and content marketing.

The purposes of this study are: (1) to test the significance of the influence of service quality variables on customer satisfaction at a signature café, (2) to test significantly the effect of product quality variables on customer satisfaction at a signature cafe, (3) to test the significance of the effect of variable content marketing on customer satisfaction at the signature cafe, (4) to test the significance of the effect of the variables of service quality, product quality, and content marketing simultaneously on customer satisfaction at the Tandalan Cafe.

The method used in this research is a quantitative approach. Sampling using simple random sampling with a total sample of 100 respondents. Data was collected using a questionnaire method distributed to respondents. The data obtained from the questionnaires were analyzed by using research instrument tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests, and hypothesis testing.

Based on the results of hypothesis testing, it can be concluded that: (1) Quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction at Tandalan Cafe, (2) Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Tandalan Cafe, (3) Content marketing has a positive and significant effect on customer satisfaction at Tandalan Cafe, (4) Quality of service, product quality, content marketing simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at Tandalan Cafe.

Keywords: service quality, product quality, content marketing, customer satisfaction.