

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Syariah Pada Rumah Makan Brodin Di Nganjuk” yang ditulis oleh Muhammad Ali Yusuf Tobroni, NIM 12402183255, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Dosen Pembimbing: Dr. Muhammad Aswad, M.A.

Bisnis di bidang kuliner yang berkembang adalah yang mampu memuaskan konsumennya. Di antara faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan kepuasan konsumen antara lain adalah kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, emosi, dan harga. Dari sekian banyaknya rumah makan yang ada di Kabupaten Nganjuk, warung lesehan Brodin adalah warung lesehan yang memiliki keunggulan dalam kualitas makanan yang disajikan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Brodin di Kabupaten Nganjuk? 2. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Brodin di Kabupaten Nganjuk? 3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Brodin di Kabupaten Nganjuk?

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan metode angket atau kuesioner. Penarikan sampel menggunakan *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas; uji reliabilitas; uji asumsi klasik dengan uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas; analisis regresi linear berganda; uji hipotesis; dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. Ada pengaruh yang positif, dan signifikan antara variabel Kualitas Produk terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Brodin di Kabupaten Nganjuk, karena semakin meningkatnya variabel Kualitas Produk akan menaikkan kepuasan pelanggan, dan sebaliknya, setiap penurunan variabel Kualitas Produk akan menurunkan kepuasan pelanggan. 2. Ada pengaruh yang positif, dan signifikan antara variabel Harga terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Brodin di Kabupaten Nganjuk, karena semakin meningkatnya variabel Harga akan menaikkan kepuasan pelanggan, dan sebaliknya, setiap penurunan variabel Harga akan menurunkan kepuasan pelanggan. 3. Ada pengaruh yang positif, dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Brodin di Kabupaten Nganjuk, karena semakin meningkatnya variabel Kualitas Pelayanan akan menaikkan kepuasan pelanggan, dan sebaliknya, setiap penurunan variabel Kualitas Pelayanan akan menurunkan kepuasan pelanggan. 4. Ada pengaruh yang positif, dan signifikan antara variabel Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Brodin di Kabupaten Nganjuk.

**Kata kunci:** *Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

## ABSTRACT

*The thesis entitled "The Influence of Product Quality, Price and Service Quality on Customer Satisfaction in a Sharia Perspective at Brodin Restaurant in Nganjuk" written by Muhammad Ali Yusuf Tobroni, Register Number 12402183255, Department of Sharia Economics, Faculty of Economics and Islamic Business, State Islamic University Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Advisor: Dr. Muhammad Aswad, M.A.*

*A growing business in the culinary field is one that is able to satisfy its consumers. Among the factors that must be considered in determining consumer satisfaction include product quality, service or service quality, emotion, and price. Of the many restaurants in Nganjuk, Brodin's lesehan stall is a lesehan's stall that has advantages in the quality of the food served.*

*The formulation of the problem in this research are: 1. Does the quality of halal-certified products have a significant influence on customer satisfaction at Brodin Restaurant in Nganjuk? 2. Does price have a significant influence on customer satisfaction at Brodin Restaurant in Nganjuk? 3. Does service quality have a significant influence on customer satisfaction at Brodin Restaurant in Nganjuk?*

*The approach of research is quantitative with the type of survey research. The data collection technique used is a questionnaire or questionnaire method. Sampling using accidental sampling. The data analysis technique used is validity test; reliability test; classic assumption test with normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test; multiple linear regression analysis; hypothesis testing; and the coefficient of determination test.*

*The results of this research indicate that: 1. There is a positive and significant influence between the Product Quality variable on customer satisfaction at Brodin Restaurant in Nganjuk, because the increasing Product Quality variable will increase customer satisfaction, and vice versa, any decrease in the Product Quality variable will increase customer satisfaction. reduce customer satisfaction. 2. There is a positive and significant influence between the Product Quality variable on customer satisfaction at Brodin Restaurant in Nganjuk, because the increasing price variable will increase customer satisfaction, and vice versa, any decrease in the Price variable will decrease customer satisfaction. 3. There is a positive and significant influence between service quality variables on customer satisfaction at Brodin Restaurant in Nganjuk, because the increasing Service Quality variable will increase customer satisfaction, and vice versa, any decrease in the Service Quality variable will decrease customer satisfaction. 4. There is a positive and significant influence between the variables of Product Quality, Price, and Service Quality on customer satisfaction at Brodin Restaurant in Nganjuk.*

**Keywords: Product Quality, Price, Service Quality, Customer Satisfaction**