

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Bauran Pemasaran Syariah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Toko Besi Sari Agung Abadi Tulungagung)” ini ditulis oleh Dede Handriansyah Pambudy, Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, NIM. 12405183102, Pembimbing Dr. Rokhmat Subagiyo, S.E.,M.E.I.

Kepuasan pelanggan secara keseluruhan menunjukkan sikap terhadap penyedia layanan, atau reaksi emosional untuk perbedaan antara apa yang pelanggan harapkan dan apa yang mereka terima. Tujuan dalam penelitian ini adalah (1) mengetahui pengaruh bauran pemasaran syariah terhadap kepuasan pelanggan pada toko besi Sari Agung Abadi Tulungagung. (2) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada toko besi Sari Agung Abadi Tulungagung. (3) mengetahui pengaruh bauran pemasaran syariah dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada toko besi Sari Agung Abadi Tulungagung.

Jenis Penelitian ini adalah asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 220 responden pelanggan pada toko besi Sari Agung Abadi. Tahap selanjutnya data kuesioner dianalisis dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial variabel harga, tempat, proses, orang, lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko besi Sari Agung Abadi Tulungagung. Sedangkan variabel produk dan promosi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko besi Sari Agung Abadi Tulungagung. Dan secara simultan variabel produk, harga, tempat, orang, promosi, proses, lingkungan fisik, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko besi Sari Agung Abadi Tulungagung.

Kata kunci: Bauran pemasaran syariah, kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The thesis entitled "The Influence of Sharia Marketing Mix and Service Quality on Customer Satisfaction (Study at the Iron Sari Agung Abadi Tulungagung Store)" was written by Dede Handriansyah Pambudy, Department of Sharia Business Management, NIM. 12405183102, Supervisor Dr. Rokhmat Subagiyo, S.E.,M.E.I.

Overall customer satisfaction indicates an attitude towards the service provider, or an emotional reaction to the discrepancy between what customers expect and what they receive. The aims of this study were (1) to determine the influence of the sharia marketing mix on customer satisfaction at the iron shop Sari Agung Abadi Tulungagung. (2) determine the effect of service quality on customer satisfaction at the iron shop Sari Agung Abadi Tulungagung. (3) determine the effect of sharia marketing mix and service quality simultaneously on customer satisfaction at the iron shop Sari Agung Abadi Tulungagung.

This type of research is associative with a quantitative approach. The sampling technique uses accidental sampling. The number of samples taken in this study amounted to 220 customer respondents at the Sari Agung Abadi iron shop. The next stage of the questionnaire data was analyzed by validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test and coefficient of determination test.

The results of hypothesis testing show that partially the variables of price, place, process, people, physical environment have a positive and significant effect on customer satisfaction at the iron shop Sari Agung Abadi Tulungagung. While the product and promotion variables have a positive but not significant effect on customer satisfaction at the Sari Agung Abadi Tulungagung iron shop. And simultaneously the variables of product, price, place, people, promotion, process, physical environment, service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction at the iron shop Sari Agung Abadi Tulungagung.

Keywords: Sharia marketing mix, service quality, customer satisfaction.