

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Suasana Toko, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Fashion Muslim Nibras House Tulungagung” yang ditulis oleh Nanda Shofi’atul Afifah, NIM.126402203206, Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, pembimbing Dr. Suminto, M.Pd.I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh produk fashion muslim yang terus mengalami peningkatan terhadap produk halal yang cukup besar dan menjadikan produk muslim bisa semakin meluas. Permasalahan pada penelitian ini terletak pada kurangnya informasi masyarakat mengenai produk lokal dari fashion Nibras tersebut. Dampak dari adanya brand tersebut menjadikan salah satu bentuk perilaku yang mengarah pada kepuasan konsumen. Disisi lain, kualitas produk membuat konsumen dapat mengetahui bahwa produk dapat memberikan pemenuhan terhadap kebutuhan konsumen. Tujuan dari suasana toko meningkatkan perhatian dan emosi kepada konsumen serta kualitas pelayanan juga dapat menunjang keefektivan konsumen dalam mendapatkan keinginan produk yang diinginkan.

Adapun tujuan penelitian ini adalah : (1) untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada toko fashion muslim Nibras House Tulungagung (2) untuk menguji signifikansi pengaruh suasana toko terhadap kepuasan konsumen pada Toko Fashion Muslim Nibras House Tulungagung (3) untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Fashion Nibras House Tulungagung (4) untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas produk, suasana toko, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Fashion Muslim Nibras House Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian asosiatif yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden pada pengunjung Toko Nibras yang diperoleh dari rumus slovin. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk menganalisis data.

Dari pengujian tersebut diperoleh hasil bahwa (1) kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Fashion Muslim Nibras House Tulungagung (2) suasana toko berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen pada Toko Fashion Muslim Nibras House Tulungagung (3) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen pada Toko Fashion Muslim Nibras House Tulungagung (4) kualitas produk, suasana toko, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen pada Toko Fashion Muslim Nibras House Tulungagung.

**kata kunci:** kualitas produk, suasana toko, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

## **ABSTRACT**

*Thesis with the title "The Influence of Product Quality, Store Atmosphere, and Service Quality on Consumer Satisfaction at the Nibras House Tulungagung Muslim Fashion Store" written by Nanda Shofi'atul Afifah, NIM.126402203206, Sharia Economics Study Program, Islamic Economics and Business Faculty, State Islamic University Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, supervisor Dr. Suminto, M.Pd.I.*

*This research is motivated by Muslim fashion products which continue to experience a significant increase in halal products and this makes Muslim products increasingly widespread. The problem with this research lies in the lack of public information regarding local Nibras fashion products. The impact of the brand is a form of behavior that leads to consumer satisfaction. On the other hand, product quality allows consumers to know that the product can fulfill consumer needs. The aim of the store atmosphere is to increase attention and emotions towards consumers and the quality of service can also support consumer effectiveness in getting the desired product.*

*The aims of this research are: (1) to test the significance of the influence of product quality on consumer satisfaction at the Nibras House Tulungagung Muslim fashion shop (2) to test the significance of the influence of shop atmosphere on consumer satisfaction at the Nibras House Tulungagung Muslim Fashion Shop (3) to test the significance the influence of service quality on consumer satisfaction at the Nibras House Tulungagung Fashion Shop (4) to test the significance of the simultaneous influence of product quality, shop atmosphere and service quality on consumer satisfaction at the Nibras House Tulungagung Muslim Fashion Shop.*

*This research uses a quantitative approach and an associative type of research which is used to determine the relationship between two or more variables. In this research, primary data was used with a sample size of 98 respondents among Nibras Shop visitors obtained from the Slovin formula. This research uses multiple linear regression analysis to analyze the data.*

*From this test, the results obtained were that (1) product quality had no significant effect on consumer satisfaction at the Nibras House Tulungagung Muslim Fashion Shop (2) the shop atmosphere had a significant and positive effect on consumer satisfaction at the Nibras House Tulungagung Muslim Fashion Shop (3) service quality had a significant effect and positive towards consumer satisfaction at the Nibras House Tulungagung Muslim Fashion Shop (4) product quality, shop atmosphere and service quality simultaneously have a significant and positive effect on consumer satisfaction at the Nibras House Tulungagung Muslim Fashion Shop.*

**keywords:** *product quality, store atmosphere, service quality, consumer satisfaction*