

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung) Pada Mahasiswa FEBI IAIN Tulungagung” ini ditulis oleh Rizki Indrawati, NIM. 2824133110, pembimbing Hj. Amalia Nuril Hidayati, SE,M.Sy.

Kepuasan konsumen menjadi prioritas utama pada penelitian ini karena tingkat persaingan yang semakin tajam diantara industri-industri yang memproduksi alat beribadah seorang muslim khususnya bagi wanita. Hal yang utama agar industri ini dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar maka strategi pemasarannya harus ditingkatkan dan diperbaiki.

Tujuan dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen, (2) Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen,

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 70 responden yaitu konsumen mukena Al-Kharimah di Rejotangan. Tahap selanjutnya , data kuesioner dianalisis dengan regresi berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian. Data-data yang telah memenuhi uji validitas,uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi. Untuk uji secara parsial menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Thesis with the title is The influence of Product Quality and The Service Quality agaisnt the Customer Satisfaction (Case Study in store mukena Al-kharimah of Rejotangan Tulungagung) On college student of FEBI of IAIN Tulungagung is written by Rizki Indrawati, NIM. 2824133110, the preceptor is Hj. Amalia Nuril Hidayati, SE, M.S.

Customer satisfaction becomes a top priority in this study because of the level of the increasingly sharp competition among the industries that produce tools worship of a Muslim, especially for women. The main thing that this industry can survive, competition and dominating the market, the marketing strategy should be enhanced and be improved.

The study (1) To analyze the effect of product quality, service quality partially on customer satisfaction, (2) To analyze the influence of product quality, the service quality simultaneously to customer satisfaction,

This research approach uses a quantitative approach to the type of associative. Technique that is used in the sampling in this study is *simple random sampling*. The sample that is used in this study are 70 respondents, They are consumers of mukena Al-kharimah in Rejotangan. The next stage, the questionnaire data are analyzed with using multiple regression which serves to prove the hypothesis of the study. Data that has met the validity, reliability, and classical assumption is processed to produce a regression equation. For the partial test uses t test which has showed that the variable quality of the product (X1) has not significant effect on customer satisfaction. Variable quality of service (X2) affects as significantly agaisnts customer satisfaction. Then, through the F test can be seen that the quality variable of product and the service quality simultaneously affect positive and significant on customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Service Quality And Customer Satisfaction.