

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan *Emotional Factor* Terhadap Kepuasan Konsumen Batik Gajah Mada di CV. Saha Perkasa Gajah Mada Tulungagung” ini ditulis oleh Yesi Agustin Stantia, NIM. 1742143307, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung dengan pembimbing Ahmad Budiman M.SI.

Kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen merupakan satu hal yang sangat penting. Diyakini bahwa kunci utama untuk mempertahankan pasar dalam persaingan adalah dengan memberikan kepuasan konsumen dimana merupakan satu hal yang selalu ingin dicapai oleh para pengusaha. Dalam rangka menciptakan kepuasan konsumen, maka penting bagi pengusaha untuk mengetahui dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, diantaranya kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa dan *emosional factor*.

Rumusan masalah dalam penelitian ini 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, 2) Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen., 3) Apakah *emotional factor* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, 4) Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan *emotional factor* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan CV. Saha Perkasa Gajah Mada Tulungagung sebagai objek penelitian.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* dan mengambil *accidental sampling* sebagai teknik pengambilan sampel. Dalam penelitian ini, sampel adalah seluruh konsumen Batik Gajah Mada yang datang secara langsung ke *showroom* CV. Saha Perkasa Gajah Mada Tulungagung dengan populasi berjumlah 6000 dan sampel 98 konsumen . Data kuesioner diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 16.0 dan teknik analisis data dengan menggunakan uji keabsahan, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda serta pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t, uji F serta uji *R – Square*.

Hasil uji t dan uji F menunjukkan bahwa pertama, kualitas pelayanan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kedua, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Ketiga, *emotional factor* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Keempat, kualitas pelayanan, kualitas produk dan *emotional factor* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk, *emotional factor*, kepuasan konsumen

ABSTRACT

Thesis entitled "The Effect of Service Quality, Product Quality and Emotional Factor on Consumer Satisfaction of Batik Gajah Mada in CV. Saha Perkasa Gajah Mada Tulungagung" was written by Yesi Agustin Stantia, NIM. 1742143307, Department of Islamic Economics, Faculty of Economics and Business of Islam, State Islamic Institute (IAIN) Tulungagung with mentor Ahmad Budiman M.S.I.

The ability of companies to meet the needs of consumers is one thing that is very important. It is believed that the key to maintaining the market in competition with provide consumer satisfaction which is one thing that the entrepreneurs always want to achieve. In order to create consumer satisfaction, it is important for entrepreneurs to know and pay attention to the factors that influence consumer satisfaction, such as product quality, service or service quality and emotional factor.

The formulation of the problem in this study 1) Whether service quality has a significant effect on customer satisfaction, 2) Whether the quality of the product has a significant effect on customer satisfaction, 3) Whether emotional factor has a significant effect on customer satisfaction, 4) Whether the quality of service, product quality and emotional factor have a significant effect on customer satisfaction, with CV. Saha Perkasa Gajah Mada Tulungagung as the object of research.

The sampling technique using non-probability sampling technique and take accidental sampling as sampling technique. In this study, the sample is all consumers of Batik Gajah Mada who come directly to the showroom CV. Saha Perkasa Gajah Mada Tulungagung with total populations is 600 and samples 98 consumers. Questionnaire data was processed by using SPSS 16.0 application and data analysis technique by using validity test, classic assumption test, multiple linear regression test and hypothesis testing using t test, F test and R-Square test.

The result of t test and F test show that first, quality of service has a significant negative effect to consumer satisfaction. Secondly, product quality significantly influences consumer satisfaction. Third, emotional factor has no significant effect on customer satisfaction. Fourth, the quality of service, product quality and emotional factor together have a significant effect on customer satisfaction

Keywords: service quality, product quality, emotional factor, satisfaction consumer