

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Rumah Makan Saung Bambu Wulung Kudus)

Rudiono. NIM. 212344

Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam/MBS, STAIN Kudus, 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Saung Bambu Wulung Kudus. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan jenis penelitian lapangan. Objek penelitian adalah konsumen Rumah Makan Saung Bambu Wulung Kudus dengan menggunakan Sampel penelitian sebanyak 100 orang konsumen menggunakan *conviencesampling*. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik dan uji regresi untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis statistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t hitung $1,516 < t$ tabel $1,984$ dan nilai p value (sig) $0,133$ berada diatas $0,05$ (tingkat signifikan). Terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t hitung sebesar $6,552 > t$ tabel $1,984$ dan nilai p value (sig) $0,000$ yang berada dibawah $0,05$ (tingkat signifikan). Terdapat pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, hal ini terlihat dari nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($22,872 > 3,09$) dan p value (Sig) $0,000$ yang berada dibawah $0,05$ (tingkat signifikasi). Secara koefisien determinasi menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki kontribusi sebesar $30,6\%$. Sisanya $69,4\%$ dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen