

ABSTRAK

Syaiful Mubarak. NIM: 1320220045. Pengaruh Kehandalan, Empati dan Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen Muslim GRAPOS CLOTHING Kudus.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kehandalan, empati dan jaminan terhadap kepuasan konsumen muslim GRAPOS CLOTHING Kudus. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan tujuan mempelajari secara intensif latar belakang, status terakhir, dan interaksi lingkungan yang terjadi pada suatu satuan sosial seperti individu, dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Kuesioner disebarikan kepada 73 responden. Metode pengumpulan data dengan penyebaran angket. Teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi analisis deskriptif, analisis regresi berganda, uji t parsial, uji F dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kehandalan terhadap kepuasan konsumen muslim GRAPOS CLOTHING Kudus, berdasarkan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($6,600 > 1,99495$), sehingga indikator yang menggambarkan kehandalan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen muslim GRAPOS CLOTHING Kudus. Terdapat pengaruh yang signifikan antara empati terhadap kepuasan konsumen muslim GRAPOS CLOTHING Kudus, berdasarkan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,647 > 1,99495$), sehingga indikator yang menggambarkan empati terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen muslim GRAPOS CLOTHING Kudus. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara jaminan terhadap kepuasan konsumen muslim GRAPOS CLOTHING Kudus, berdasarkan nilai t_{hitung} lebih kecil dari pada t_{tabel} ($1,936 < 1,99495$), sehingga indikator yang menggambarkan jaminan tidak terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen muslim GRAPOS CLOTHING Kudus. Terdapat pengaruh kehandalan, empati dan jaminan terhadap kepuasan konsumen muslim GRAPOS CLOTHING Kudus, berdasarkan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($18,396 > 2,73$), sehingga indikator yang menggambarkan kehandalan, empati dan jaminan, secara bersama-sama terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen muslim GRAPOS CLOTHING Kudus.

Kata Kunci : *Kehandalan, Empati, Jaminan, Kepuasan Konsumen.*