

ABSTRAK

Rinova Suharti (1420210060). “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Michis Resto Kudus”. Skripsi, Kudus: Fakultas Syariah Dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah (ES). IAIN KUDUS, 2019.

Tujuan penelitian ini adalah: *pertama*, untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Michis Resto Kudus. *Kedua*, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Michis Resto Kudus.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden dengan jumlah sampel 90 responden yang di ambil dari 30 pelajar SMP, 30 pelajar SMA, dan 30 Sarjana.

Dari hasil penelitian tersebut, dapat diketahui berdasarkan hasil uji t untuk variabel kualitas produk (X_1) memperoleh hasil t_{hitung} (2,646) lebih besar dari t_{tabel} (1,662) dengan taraf signifikan 0,010. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) memperoleh hasil t_{hitung} (3,599) lebih besar dari t_{tabel} (1,662) dengan taraf signifikan 0,001. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

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