REPOSITORI IAIN KUDUS

ABSTRAK

Hisyam Masyharuddin. NIM: 1420310143. "Pengaruh Kualitas Layanan Inti dan Kualitas Layanan Peripheral Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus *Wedding Solution* Tarch AMP Kudus)". Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah, IAIN Kudus.

Tujuan penelitian ini adalah: *pertama*, untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas layanan inti terhadap kepuasan pelanggan di *wedding solution* Tarch AMP Kudus. *Kedua*, untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas layanan peripheral terhadap kepuasan pelanggan di *wedding solution* Tarch AMP Kudus. *Ketiga*, untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheral secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan di *wedding solution* Tarch AMP Kudus.

Penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian kuantitatif, dengan jenis penelitian lapangan (*field research).* Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, wawancara dan dokumentasi.. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling.* Sampel yang diambil dalam penelitian ini sejumlah 35 katering service di kota Kudus, dan Jepara. Penelitian ini menggunakan analisis data uji regresi linear berganda pada taraf signifikansi 5% dengan bantuan program olah data SPSS versi 16.0 *for windows*.

Hasil penelitian menunjukan bahwa : 1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan inti terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat dari nilai t hitung sebesar 3.631 dengan nilai t tabel 1.693 dan nilai signifikan 0.001 yang berada dibawah 0.05 (tingkat signifikan). Ini berarti t hitung lebih besar dari t tabel (3.631 > 1.693). 2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan peripheral terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat dari nilai t hitung sebesar 3.904 dengan nilai t tabel 1.693 dan nilai signifikan 0.000 yang berada dibawah 0.05 (tingkat signifikan). Ini berarti t hitung lebih besar dari t tabel (3.904 > 1.693). 3) Terdapat pengaruh secara bersama-sama antara kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheral terhadap kepuasan pelanggan Hal ini diperoleh nilai f tabel untuk df =35-2-1= 32 dengan taraf signifikasi 5% adalah 3.29. Dengan demikian nilai f hitung lebih besar dari nilai f tabel (70.078 > 3.29) dengan nilai signifikasi 0.000.

Kata-Kata Kunci: *Kualitas Layanan Inti dan Kualitas Layanan Peripheral, Kepuasan Pelanggan.*

REPOSITORI IAIN KUDUS