ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang perbandingan kepuasan konsumen dan kualitas produk hijab EL ZATTA dan hijab ZOYA di Royal Plasa Surabaya. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah perbedaan kepuasan konsumen pada hijab EL ZATTA dan hijab ZOYA, Adakah perbedaan kualitas produk pada hijab EL ZATTA dan hijab ZOYA.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif komparatif, melakukan perbandingan pada sampel. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner, observasi, wawancara langsung dengan pihak terkait mengenai kriteria kepuasan konsumen dan kualitas pada hijab EL ZATTA maupun hijab ZOYA. Teknik analisis yang digunakan adalah UJI T Test dengan menggunakan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada hasil rumusan masalah pertama pada penelitian ini adalah tidak terdapat perbedaan kepuasan konsumen antara produk hijab EL ZATTA dan produk hijab ZOYA. Dengan hasil t hitung nilai T Hitung < T Tabel (1,253 < 1,984) dan P value (0,212 > 0,05) maka Ho diterima. Artinya tidak terdapat perbedaan yang signifikan dalam kepuasan hijab EL ZATTA dan hijab ZOYA. Pada tabel group statistiks terlihat rata-rata *(mean)* untuk hijab EL ZATTA adalah 47,73 dan untuk hijab ZOYA 46,96. Artinya bahwa rata-rata kepuasan konsumen hijab EL ZATTA lebih tinggi dari pada hijab ZOYA. Dan hasil rumusan kedua pada penelitian ini adalah tidak terdapat perbedaan kualitas produk hijab EL ZATTA maupun hijab ZOYA. Dengan nilai T Hitung > T Tabel (2,180 > 1,984) dan P value (0,33 > 0,05) maka Ho diterima. Artinya tidak terdapat perbedaan yang signifikan dalam kualitas hijab EL ZATTA dan hijab ZOYA. Pada tabel group statistiks terlihat rata-rata *(mean)* untuk hijab EL ZATTA adalah 40,54 dan untuk hijab ZOYA 39,47.

Kata kunci: kepuasan konsumen, kualitas produk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id