ABSTRAK

Bintang Wibowo Mukti, 2017, Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sakinah Aqiqah Surabaya.

Aqiqah adalah bentuk rasa bersyukur atas nikmat yang diberikan Allah SWT kepada hambanya dalam bentuk rizki seorang anak. Penjualan Aqiqah ini tidak sepetri biasanya orang yang di lakukan pada umumnya, biasanya orang kepasar hewan untuk membeli hewan untuk di sembelih atau aqiqah. Hal ini sesuai dengan tujuan aqiqah, khususnya untuk memajukan kesejahteraan para penjual hewan aqiqah dan masyarakat pada umumnya. Dengan mengevaluasi kebijakan pemasaran berupa kualitas produk dan kualitas layanan tersebut serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen diharapkan Sakinah Aqiqah Surabya dapat melakukan inovasi untuk dapat meningkatkan penjualannya.

Pendekatan penelitian yang dilakukan adalah penelitan kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian *survey* karena peneliti menggunakan *survey* dalam memperoleh data dan keterangan langsung pada objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah 334 konsumen yang pernah memesan hidangan Aqiqah di Sakinah Aqiqah Surabaya. Dalam penelitian ini sampel diambil sebanyak 73 konsumen hidangan Aqiqah di Sakinah Aqiqah Surabaya. Dalam mengumpulkan data, peneliti memutuskan untuk membuat kuesioner yang akan disebarkan kepada responden. Data yang didapat dari kuesioner adalah data primer.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang rendah antara bariabel kualitas produk dengan kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan korelasi Spearman yang hanya bernilai 0,252. Sedangkan hal yang sebaliknya terjadi pada pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil perhitungan korelasi Spearman menunjukkan angka 0,654 yang berarti pengaruh antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan tinggi. Sedangkan dari uji signifikansi diperoleh hasil bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan karena nilai signifikansi adalah 0,224 lebih besar dari pada *p* value 0,05. Untuk variabel kualitas layanan, hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Karena nilai signifikansi menunnjukkan 0,000 yang lebih kecil dari *p* value 0,05. Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa kualitas produk tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Akan tetapi kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan memperhitungkan pelayanan yang diberikan oleh seorang pelaku bisnis lebih dari produk yang dijualnya. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Konsumen yang puas akan merasa senang dan kemungkinan besar mereka akan kembali.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Sakinah Aqiqah Surabaya

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