BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum perusahaan

a. Sejarah perusahaan.

Dari Hasil Wawancara dari Wahyu Eka Sasmita, pemilik yayasan Sakinah Aqiqah mengatakan bahwa yayasan Sakinah Aqiqah berdiri dalam rangka memberikan kepuasan kepada para konsumen dan pelanggannya, dengan mendedikasikan diri kepada Ridlo Allah Swt dalam menunaikan amanah pelaksanaan aqiqah yang dibebankan.

Yayasan Sakinah Aqiqah berdiri pada tahun 2011 bergerak dalam bidang layanan sosial dan dakwah. Salah satu bidang usaha Sakinah Aqiqah berupa layanan aqiqah dengan memberikan beberapa kemudahan kepada pembeli. Sakinah Aqiqah menghadirkan solusi bagi umat Islam yang ingin melaksanakan Aqiqah. Sakinah Aqiqah memberikan fasilitas layanan ibadah Aqiqah bisa terselanggara dengan lebih mudah dan praktis, serta tetap menjaga prinsip dalam semua proses. Sakinah Aqiqah memberikan layanan terbaik berupa penyediaan kambing yang baik dari sisi usia maupun kondisi kesehatannya, serta memperhatikan cita rasa masakan, kebutuhan giri pelanggan, menjaga kualitas bahan baku yang telah mengikuti Pedoman Umum Gizi

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

Seimbang (PUGS) oleh ahli gizi dari yayasan Sakinah Aqiqah.

Selama hampir 6 tahun bergerak dibidang jasa Aqiqah, sakinah Aqiqah selalu berusaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan mengunggulkan kualitas dengan harga yang terjangkau. Sakinah Aqiqah tetap menjaga komitmen untuk menjunjung tinggi syariat Islam, kejujuran, serta tanggung jawab yang menjadi dasar dari tiap mekanisme kerja yang dilakukan. Sehingga dalam perkembangannya, Sakinah Aqiqah mampu meraih predikatbaik di tengah-tengah konsumen.

Maka untuk menjaga kepercayaan pelanggan tersebut, Sakinah Aqiqah selalu memberikan pelayanan terbaik demi memberikan kepuasan pelanggannya. Pada akhirnya Sakinah Aqiqah hadir di tengah masyarakat tidak hanya sebagai bisnis semata, mlainkan juga memberikan peran langsung untuk membangun manusia yang cerdas, mandiri dan bertaqwa. Melalui program pemberdayaan masyarakat dan pembinaan karyawan yang dijalankan serta berbagai program lainnya, Sakinah Aqiqah berharap dapat memberikan kontribusi yang jelas terhadap pemberdayaan sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang lebih baik.[51]

[51] Hasil Wawancara Wahyu Eka Sasmita 29 Mei 2017

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

b. Lokasi Yayasan

Lembaga layanan jasa Sakinah Aqiqah ini terletak di jalan Jambangan Kebonagung 2 No 19/ kavling 9, Surabaya. Lokasi ini dipilih karena tempatnya yang sangat strategis, mudah dijangkau dan dekat dengan keramaian.

B. Penyajian Data

1. Karakteristik Jawaban Responden

a. Kualitas Produk

Tabel 4.1

Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk

No	Pertanyaan	Jumlah orang yang menjawab					Jumlah Responden
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Hidangan Aqiqah di Sakinah Aqiqah memiliki Fungisonal sebagai sarana ibadah menunaikan perintah aqiqah.	32	40	1	0	0	73
2.	Hidangan Aqiqah di Sakinah Aqiqah memiliki ragam variasi sajian.	31	39	3	0	0	73
3.	Kambing yang	26	46	1	0	0	73

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

	digunakan sesuai syariat						
4.	Hidangan Aqiqah di Sakinah Aqiqah memiliki standar gizi yang cukup	**33**	**39**	**1**	**0**	**0**	**73**
5.	Hidangan Aqiqah di Sakinah Aqiqah Tidak mudah basi	**26**	**36**	**9**	**2**	**0**	**73**
6.	Yayasan Sakinah Aqiqah melayani pesanan dengan cepat melalui telepon	**22**	**44**	**5**	**2**	**0**	**73**
7.	Hidangan Sakinah Aqiqah memiliki kemasan yang menarik	**29**	**37**	**5**	**2**	**0**	**73**
8.	Hidangan Aqiqah di Sakinah Aqiqah merupakan sajian aqiqah yan berkualitas.	**24**	**30**	**10**	**4**	**5**	**73**

Dari tabel di atas dapat dilihat dari 73 responden, untuk item **Hidangan Aqiqah di Sakinah Aqiqah memiliki Fungisonal sebagai sarana ibadah menunaikan perintah aqiqah,** 32 responden

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

menyatakan sangat setuju, 40 responden menyatakan setuju, dan 1 responden menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk item **Hidangan Aqiqah di Sakinah Aqiqah memiliki ragam variasi sajian,** 31 responden menyatakan sangat setuju, 39 responden menyatakan setuju, 3 responden menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk item **Kambing yang digunakan sesuai syariat,** 26 responden menyatakan sangat setuju, 46 responden menyatakan setuju, 1 responden menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk item **Hidangan Aqiqah di Sakinah Aqiqah memiliki standar gizi yang cukup,** 33 responden menyatakan sangat setuju, 39 responden menyatakan setuju, 1 responden menyatakan netral dan tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk item **Hidangan Aqiqah di Sakinah Aqiqah Tidak mudah basi,** 26 responden menyatakan sangat setuju, 36 responden menyatakan setuju, 9 responden menyatakan netral, 2 reponden menyatakan tidak setuju dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item **Yayasan Sakinah Aqiqah melayani pesanan dengan cepat melalui telepon,** 22 responden menyatakan sangat setuju, 44 responden menyatakan setuju, 5 responden menyatakan

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

netral, 4 responden menyatakan tidak setuju, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item **Hidangan Sakinah Aqiqah memiliki kemasan yang menarik,** 29 responden menyatakan sangat setuju, 37 responden menyatakan setuju, 5 responden menyatakan netral, 2 responden menyatakan tidak setuju, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item **Hidangan Aqiqah di Sakinah Aqiqah merupakan sajian aqiqah yan berkualitas,** 24 responden menyatakan sangat setuju, 30 responden menyatakan setuju, 10 responden menyatakan netral, 4 responden menyatakan tidak setuju, dan 5 responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

b. Kualitas Layanan

Tabel 4.2

Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	Jumlah orang yang menjawab					Jumlah Responden
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Karyawan Sakinah Aqiqah dalam melayani konsumen berpenampilan rapi dan sopan	**40**	**32**	**1**	**0**	**0**	**73**

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

2.	Karyawan Sakinah Aqiqah dalam melayani konsumen cepat, akurat, dan memuaskan	**31**	**42**	**0**	**0**	**0**	**73**
3.	Karyawan Sakinah Aqiqah bersedia membantu konsumen dan memberikan layanan yang tanggap	**38**	**34**	**1**	**0**	**0**	**73**
4.	Sakinah Aqiqah mempunyai kemampuan dan pengetahuan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan konsumen	**47**	**25**	**1**	**0**	**0**	**73**
5.	Sakinah Aqiqah dapat memahami kebutuhan secara spesifik	**46**	**27**	**0**	**0**	**0**	**73**

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 73 responden, untuk item **Karyawan Sakinah Aqiqah dalam melayani konsumen berpenampilan rapi dan sopan,** 40 responden menyatakan sangat setuju, 32 responden menyatakan setuju, 1 responden menyatakan netral dan tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

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

Untuk item **Karyawan Sakinah Aqiqah dalam melayani konsumen cepat, akurat, dan memuaskan,** 31 responden menyatakan sangat setuju, 42 responden menyatakan setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan netral tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk item **Karyawan Sakinah Aqiqah bersedia membantu konsumen dan memberikan layanan yang tanggap,** 38 responden menyatakan sangat setuju, 34 responden menyatakan setuju, 1 responden menyatakan netral dan tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk item **Sakinah Aqiqah mempunyai kemampuan dan pengetahuan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan konsumen,** 47 responden menyatakan sangat setuju, 25 responden menyatakan setuju, 1 responden menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk item **Sakinah Aqiqah dapat memahami kebutuhan secara spesifik,** 46 responden menyatakan sangat setuju, 27 responden menyatakan setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan netral, tidaksetuju dan sangat tidak setuju.

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

c. Kepuasan pelanggan

Tabel 4.3

Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	Jumlah orang yang menjawab					Jumlah Responden
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Saya akan tetap menggunakan jasa Sakinah Aqiqah jika ada hajatan	**29**	**38**	**5**	**1**	**0**	**73**
2.	Saya akan membicarakan hal-hal yang baik tentang Sakinah Aqiqah	**35**	**35**	**3**	**0**	**0**	**73**
3.	Saya tidak mempersoalkan harga hidangan aqiqah di Sakinah Aqiqah	**34**	**37**	**2**	**0**	**0**	**73**

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 73 responden, untuk item **Saya akan tetap menggunakan jasa Sakinah Aqiqah jika ada hajatan,** 29 responden menyatakan sangat setuju, 38 responden menyatakan setuju, 5 responden menyatakan netral, 1 responden

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

menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item **Saya akan membicarakan hal-hal yang baik tentang Sakinah Aqiqah,** 35 responden menyatakan sangat setuju, 35 responden menyatakan setuju, 3 responden menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju sangat tidak setuju.

Untuk item **Saya tidak mempersoalkan harga hidangan aqiqah di Sakinah Aqiqah,** 34 responden menyatakan sangat setuju, 37 responden menyatakan setuju, 2 responden menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju sangat tidak setuju

C. Uji Validitas Instrumen Penelitian

1. Variable Kualitas Produk

Dalam variabel kualitas produk, terdapat 7 pernyataan. Berikut adalah hasil validasi pernyataan tersebut.

Tabel 4.4

Validitas Instrumen Penelitian Variable Kualitas Produk

No	*Scale Mean if Item Deleted*	***Item-Total Statistics***		*Cronbach's Alpha if Item Deleted*
		Scale Variance if Item Deleted	*Corrected Item Total Correlation*	
item1	25.7945	7.249	.466	.806
item2	25.8356	6.973	.515	.798

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

item3	25.8767	7.110	.546	.795
item4	25.7808	7.201	.482	.803
item5	26.0411	5.901	.650	.774
item6	26.0411	6.234	.640	.776
item7	25.9452	6.191	.604	.783
Item8	25.8767	7.110	.546	.795

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	0,466	0,227	Valid
2.	0,515	0,227	Valid
3.	0,546	0,227	Valid
4.	0,482	0,227	Valid
5.	0,650	0,227	Valid
6.	0,640	0,227	Valid
7.	0,604	0,227	Valid
8.	0,546	0,227	Valid

Semua item dalam variabel kualitas produk dinyatakan valid karena memiliki r hitung yang lebih besar dari pada r tabel.

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

2. Variable Kualitas Layanan

Tabel 4.5

Validitas Instrumen Penelitian Variable Kualitas Layanan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	18.3425	2.617	.692	.809
item2	18.3014	2.825	.603	.832
item3	18.3699	2.681	.645	.822
item4	18.2466	2.744	.631	.825
item5	18.2466	2.688	.726	.801

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	0,692	0,227	Valid
2.	0,603	0,227	Valid
3.	0,645	0,227	Valid
4.	0,631	0,227	Valid
5.	0,726	0,227	Valid

Semua item dalam variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid karena memiliki r hitung yang lebih besar daripada r tabel.

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

3. Variable Kepuasan Pelanggan

Tabel 4.6

Validitas Instrumen Penelitian Variable Kualitas Produk

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	27.0548	6.136	.661	.837
item2	26.9178	6.410	.681	.833
item3	26.9178	6.465	.698	.831

No.	R hitung	R tabel	Keterangan
1.	0,661	0,227	Valid
2.	0,681	0,227	Valid
3.	0,698	0,227	Valid

Semua item dalam variable kepuasan pelanggan dinyatakan valid karena memiliki r hitung yang lebih besar daripada r tabel.

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

D. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

1. Variable Kualitas Produk

Tabel 4.7

***Reliability Statistic* Variabel Kualitas Produk**

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	7

Nilai Cronbach's Alpha dalam tabel diatas adalah 0.816>0,227. Jadi, seluruh item pernyataan tentang kualitas produk reliabel dan berdasarkan tabel kriteria indeks reliabilitas diatas keandalannya tergolong sangat tinggi.

2. Variable Kualitas Layanan

Tabel 4.8
***Reliability Statistic* Variabel Kualitas Layanan**

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	5

Nilai Cronbach's Alpha dalam tabel diatas adalah 0.849>0,227. Jadi, seluruh item pernyataan tentang kualitas pelayanan reliabel dan berdasarkan tabel kriteria indeks reliabilitas diatas keandalannya tergolong sangat tinggi.

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

3. Variable Kepuasan Pelanggan

Tabel 4.9

***Reliability Statistic* Variabel Kepuasan Pelanggan**

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	7

Nilai Cronbach's Alpha dalam tabel diatas adalah 0.861>0,227. Jadi, seluruh item pernyataan tentang kepuasan pelanggan reliabel dan berdasarkan tabel kriteria indeks reliabilitas diatas keandalannya tergolong sangat tinggi.

Tabel 4.10

Correlations

			Kualitas produk	Kualitas Layanan	Kepuasan Pelanggan
Spearman's rho	Kualitas produk	Correlation coefficient	1.000	.229	.252
		Sig. (2-railed)		.272	.224
		N	73	25	25
	Kualitas Layanan	Correlation Coefficient	.229	1.000	.654**
		Sig. (2-tailed)	.272		.000

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

		N	25	73	73
	Kepuasan Pelanggan	Correlation Coefficient	.252	.654**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.224	.000	
		N	25	73	73

**. correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

E. Analisis Korelasi

1. Analisis Korelasi Rank Spearman

Dari tabel hasil korelasi di atas dapat dilihat bahwa hubungan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan di Sakinah Aqiqah Surabaya di atas berkorelasi positif, begitu juga hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Hubungan yang rendah/lemah terjadi antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan Sakinah Aqiqah Surabaya dengan besar koefisien korelasi 0,252. Sedangkan hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan relatif tinggi dengan besar koefisien korelasi 0,654.

Dari hasil tersebut dapat diperoleh kesimpulan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh kepada kepuasan [elanggan Sakinah Aqiqah Surabaya. Akan tetapi kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Sakinah Aqiqah Surabaya. Artinya kualitas produk tidak terlalu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas layanan memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan.

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

2. Uji Hipotesis

a. Sesuai dengan rumusan hipotesis yang pertama dalam penelitian ini, yaitu: Adakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen membeli hidangan Aqiqah di Sakinah Aqiqah Surabaya.

Ha : ada hubungan yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan

Ho : tidak ada hubungan yangsignifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan

Dari hasil diketahui bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0.224, artinya Ha ditolak dan Ho diterima. Berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan.

b. Sesuai dengan rumusan hipotesis kedua dalam penelitian ini yaitu: Adakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen membeli hidangan Aqiqah di Sakinah Aqiqah Surabaya.

Ha : ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan

Ho : tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan

Dari hasil penelitian didapat nilai signifikansi sebesar 0.000, artinya Ha diterima dan Ho ditolak. Berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan.

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

3. Pembahasan

a. 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

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

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.

Dari hasil penelitian diatasmenunjukkan bahwa, variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen ialah variabel kualitas layanan. Karena dari hasil perhitungan yang sudah dibahas di atas menunjukkan hasil perhitungan dari kualitas produk menunjukkan nilai yang rendah, yang berarti kualitas produk mempunyai pengaruh yang rendah terhadap kepuasan konsumen.

b. Sedangkan kualitas layanan pada perhitungan diatas menunjukkan nilai yang tinggi. Hal tersebut menunjukkan berarti kualitas layanan mempunyai pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan konsumen. Jadi, variabel yang dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen ialah variabel kualitas layanan yang diberikan Sakinah Aqiqah terhadap konsumen yang membeli dan menggunakan jasa dari Sakinah Aqiqah.

Dengan begitu, kualitas layanan merupakan hal yang penting yang harus diperhitungkan oleh pelaku bisnis. Di tengah banyaknya produk yang sama, pelanggan akan lebih memperhatikan kualitas layanan yang diberikan oleh pelaku bisnis.

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

Penelitian ini menunjukkan bahwa, Sakinah Aqiqah sangat baik dalam hal kualitas layanan sehingga memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Untuk memperluas dan memperbesar bisnis dalam Sakinah Aqiqah, maka Sakinah Aqiqah harus lebih memperbaiki dan mempertahankan kualitas layanan yang sudah ada, agar para pelanggan semakin merasa puas dan pasti akan kembali lagi untuk menggunakan produk dan menggunakan jasa di Sakinah Aqiqah.

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