ABSTRAK

Jaza Siti Masita, 2016. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Nafisa Royal Plaza Surabaya.*

Dewasa ini busana muslim semakin berkembang dengan segala inovasi dan kreativitas yang diciptakan oleh para desainer di tanah air. Dengan banyaknya model dan warna serta gaya, konsumen akan semakin teliti dalam membeli produk busana muslim. Kualitas produk dan kualitas pelayanan akan semakin diperhitungkan oleh konsumen. Hal-hal tersebut kemudian akan berdampak pada tingkat kepuasan yang mana juga akan berdampak pada keberlangsungan hidup suatu usaha.

Penelitian ini dilakukan di Nafisa Production Royal Plaza surabaya dengan menggunakan teknik penelitian kuantitatif dan mengambil sample 73 responden. Responden mengisi angket dan mencentang tingkat kesetujuan mereka terhadap setiap pernyataan yang tertera di angket tersebut. Angket tersebut digunakan sebagai sumber data dari penelitian ini.

Proses analisa data menggunakan SPSS 16. Berdasarkan dari analisa data yang menggunakan teknik uji Rank-Spearman dengan tingkat kesalahan 5%, diperoleh hasil bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, 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