

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BUTIK AL-FI 5

Dengan adanya perkembangan tren *fashion* yang ada di Indonesia ini terutama dari segi pakaian yaitu baju dan juga hijab semakin banyak desainer muslimah yang memperkenalkan karya-karya hijabnya. Tidak hanya di kota-kota besar namun di kabupaten seperti Sidoarjo pun terdapat beberapa *store fashion* yang tersedia, salah satunya adalah butik AL-FI 5. Perusahaan yang dijadikan objek pada penelitian ini adalah butik AL-FI 5 yang menjual pakaian wanita, pria, anak-anak, perlengkapan ibadah, perlengkapan haji dan umrah. Penelitian ini menarik untuk diteliti karena fenomena yang terjadi di butik AL-FI 5 yaitu selalu mengutamakan kualitas produk yang baik serta memberikan pelayanan yang ramah kepada customer. Butik AL-FI 5 juga mengadakan kegiatan rutin bulanan “pengajian” dengan tujuan untuk mengumpulkan konsumen atau pelanggan setia agar bersama mendapatkan ilmu serta memudahkan konsumen untuk membeli produk pada butik AL-FI 5. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada butik AL-FI 5. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan populasi dan total sampel sejumlah 141 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan uji regresi linear berganda yang dibantu dengan menggunakan program SPSS 20. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner dengan skala *likert*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan butik AL-FI 5. Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan butik AL-FI 5. Terbukti dengan hasil uji regresi yang dilakukan kualitas produk berpengaruh sebesar 0,146 terhadap kepuasan pelanggan sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan sebesar 0,566 terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

EFFECT OF PRODUCT QUALITY SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF AL-FI 5 BOUTIQUE

In the presence of the development of fashion trends that exist in Indonesia, especially in terms of clothing, clothes and also the hijab of more and more muslimah designers introduced his hijab works. Not only in major cities but in counties such as Sidoarjo are several available fashion stores, one of which is an AL-FI 5 boutique. The company made an object to the study was an AL-FI 5 boutique selling women's clothing, men's, children's, worship gear, Hajj fixtures and umrah. The study is interesting to research because of the phenomenon that occurs in AL-FI 5 boutiques that always takes precedence over the quality of good products as well as providing friendly service to the customer. Blind AL-FI 5 also holds a monthly routine “catch” activity with the aim of gathering consumers or loyal customers to be together with getting science as well as making it easier for consumers to buy products on AL-FI 5 boutiques. The study has the goal of knowing the effect of product quality and quality of service on customer satisfaction on AL-FI 5 boutiques. The study was a quantitative study with a population and total sample of a number of 141 respondents. The data analysis method used in this study using multiple linear regression tests assisted using the SPSS 20 program. Data collection techniques on this study used a questionnaire with a likert scale. The variables used in the study were the quality of products and the quality of services influential partially to the satisfaction of AL-FI 5 boutique customers. The results of the study showed the quality of the product had a significant effect on customer satisfaction and the quality of service had a significant effect on the satisfaction of the AL-FI 5 boutique customer. Evidently with the results of regression tests performed the quality of influential products of 0.146 to customer satisfaction whereas the quality of service had significantly effect of 0.566 to customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction