

ABSTRAK

Susanti Apriliana, 2021, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Domini Donuts Kabupaten Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN), Dosen Pembimbing: Reza Mubarak, M.Si.

Kata kunci : Kualias pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen

Domini donut merupakan UMKM yang menjual berbagai macam roti, seperti donat, pizza, cheesroll, cheesecake, dan brownis. Permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu *pertama*, peneliti ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di toko Domini Dunuts kabupaten pamekasan. *kedua*,peneliti ingin mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen di Toko Domini Donuts kabupaten Pamekasan. *Ketiga*, peneliti ingin mengetahui apakah harga berpengaruh terhdap kepuasan konsumen.di toko Domini Donuts Kabupaten Pamekasan. *Keempat*, peneliti ingin mengetahui variabel mana yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di tiko Domini Donuts Kabupaten Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Tenik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dengan penyebaran angket kepada konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah 100 kosnsumen. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling incidental. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan statistik deskriptif, asumsi klasik yang digunakan yaitu uji multikolinaritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas dan untuk analisi data menggunakan regresi linear berganda, uji f, uji t, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil uji signifikan secara simultan (uji F) diperoleh $F_{hitung} 20,384 > F_{tabel} 2,70$. Dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kualitas produk,dan harga mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan konsumen ditoko Domini Donuts Kabupten Pamekasan. Hasil uji parsial (uji t) variabel kualitas pelayanan (X1) diperoleh $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $1,643 < 1,985$ dengan signifikan $0,104 > 0,05$ yaitu kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel Kualitas produk (X2) diperoleh $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $3,422 > 1,985$ dengan signifikan $0,001 > 0,05$ yaitu kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel harga (X3) diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,388 > 1,985$ dengan signifikan $0,019 < 0,05$ artinya harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di toko Domini Donuts.