

ABSTRAK

Yuliana Pratiwi, 2023, Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Butik Shabrina Syari Pamekasan, Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: Ira Hasti Priyadi, M.A.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

Pada era saat ini, perkembangan usaha begitu pesat. Salah satunya yaitu usaha di industri *fashion* muslim dilihat dari semakin banyaknya butik *fashion* Muslim, seperti Shabrina Syari. Shabrina Syari adalah salah satu butik di Pamekasan yang menjual busana syar'i yang berdiri dari tahun 2018. Shabrina Syari menawarkan busana syar'i yang cocok untuk semua kalangan dan berkualitas bagus. Melihat testimoni yang diberikan beberapa pelanggan di Shopee Butik Shabrina Syari, mereka merasa puas dengan pelayanan dan kualitas produk yang diterima serta bersedia membeli lagi produk. Bahkan, ada pelanggan yang merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli produk di Butik Shabrina Syari Pamekasan. Hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk meneliti tentang apakah pelayanan dan kualitas produk secara simultan maupun parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Butik Shabrina Syari Pamekasan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan dan kualitas produk secara simultan maupun parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Butik Shabrina Syari Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Untuk jenis penelitian yang digunakan adalah hubungan kausal dengan metode analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS versi 22. Populasi dalam penelitian ini seluruh pelanggan di Butik Shabrina Syari dan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket (kuesioner) tertutup dengan skala *likert*.

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa (1) Pelayanan dan kualitas produk secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Butik Shabrina Syari dengan tingkat pengaruhnya sebesar 10,3% dan sisanya sebesar 89,7% dipengaruhi oleh variabel lain di tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji F menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $5,555 > 3,09$ dengan nilai signifikan sebesar $0,005 < 0,05$. (2) Pelayanan secara parsial (individual) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Butik Shabrina Syari dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,411 > 1,98472$ dengan nilai signifikan sebesar $0,018 < 0,05$. (3) Kualitas produk secara parsial (individual) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Butik Shabrina Syari dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $1,823 < 1,98472$ dengan nilai signifikan sebesar $0,071 > 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelanggan di Butik Shabrina Syari tidak menganggap kualitas produk sebagai faktor kepuasan karena mereka lebih melihat *brand* daripada kualitas produknya.