

ABSTRAK

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi S-1 Manajemen
2021

Putri Ardaningrum
120.2017.213

Pengaruh Bauran Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pembuatan *Receiving Card* serta Tinjauannya dalam Sudut Pandang Islam pada PT Temas Shipping Jakarta

109 halaman + xv halaman + 17 tabel + 3 gambar dan 4 lampiran

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bauran produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pembuatan *receiving card* serta tinjauannya dalam sudut pandang islam pada PT Temas Shipping Jakarta. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT Temas Shipping Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 177 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) bauran produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (3) secara simultan seluruh variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut sudut pandang Islam, bahwa kegiatan yang dilakukan berkaitan dengan kualitas pelayanan dan bauran produk terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa kegiatan tersebut diperbolehkan namun harus sesuai dengan syari'at dan ketentuan- ketentuan dalam Islam.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Bauran Produk, dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

**Faculty of Economics and Business
S-1 Study Program Management
2021**

**Putri Ardaningrum
120.2017.213**

The Effect of Product Mix and Service Quality on Customers in Making Receiving Cards and Its Review from an Islamic Perspective at PT Temas Shipping Jakarta

109 pages + xv pages + 17 tables + 3 pictures and 4 attachments

Abstract

This study aims to determine the effect of product mix and service quality on customer satisfaction in the manufacture of receiving cards and their understanding from an Islamic point of view at PT Temas Shipping Jakarta. The population of this research is all customers of PT Temas Shipping Jakarta. The sampling technique used is non-probability sampling. Sampling was done by purposive sampling technique. The number of samples used in this study were 177 respondents. Data were collected using a questionnaire. The data analysis method used is multiple regression analysis. The results showed that: (1) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. (2) product mix has a positive and significant effect on customer satisfaction. (3) simultaneously all independent variables have a significant effect on customer satisfaction. According to the Islamic point of view, that the activities carried out are related to the quality of service and product mix to customer satisfaction, indicating that these activities are permissible but must be in accordance with the shari'ah and provisions in Islam.

Keywords: *Service Quality, Product Mix, and Customer Satisfaction.*