

## ABSTRAK

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi S-1 Manajemen  
2019

**JAS MARDIAN**  
**1202015074**

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKO EMAS BERLIAN PASAR CAKUNG SERTA TINJAUANNYA DARI SUDUT PANDANG ISLAM**

xviii + 111 halaman, 25 tabel + 3 gambar, dan 5 lampiran

#### **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga, kualitas produk terhadap kepuasan konsumen toko emas berlian pasar cakung secara parsial dan simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen toko mas berlian cakung jakarta timur. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sempel *Non probability sampling*. Jumlah responden dalam penelitian ini 106 responden. Data dikumpulkan dengan metode survey dengan instrumen kuesioner. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda, uji t (parsial) dan uji F simultan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) kualitas layanan menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (2) harga menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (3) kualitas peroduk menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen(4) secara simultan seluruh variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dalam sudut pandang islam kualitas layanan, harga, kualitas produk dan kepuasan konsumen pada konsumen toko mas cakung sudah sesuai dengan prinsip-prinsip islam.

Kata kunci : kualitas layanan, harga dan kualitas produk

**ABSTRACT**

**Faculty of Economics and business  
S-1 Study Program Management  
2019**

**JAS MARDIAN  
1202015074**

***THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICES, PRICES AND QUALITY OF PRODUCTS TOWARDS THE CUSTOMER SATISFACTION OF THE GOLD SHOP CAKUNG MARKET DIAMOND AND ITS REVIEW FROM ISLAMIC ANGLE.***

*xviii + 111 pages, 25 tables + 3 images, and 5 attachments*

***Abstract***

*The purpose of this study was to determine the effect of service quality, price, product quality on consumers satisfaction of the cakung diamond gold shop market partially and simultaneously. The population in this study is the consumers of Mas cak cakung east jakarta. The sampling technique used is the Non probability sampling technique. The number of respondents in this study were 106 respondents. Data collected by survey method with questionnaire instrument. Data analysis methods used are multiple regression analysis, t test (partial) and simultaneous F test. The results of this study indicate that: (1) service quality shows a positive and significant effect on customer satisfaction (2) price shows a positive and significant effect on customer satisfaction (3) product quality shows a positive and significant effect on customer satisfaction (4) simultaneously throughout independent variables have a significant effect on customer satisfaction. In the Islamic point of view the quality of service, price, product quality and customer satisfaction at the cakung mas store consumer are in accordance with Islamic principles*

***Keywords: service quality, price and product quality***