

ABSTRAK

**Fakultas Ekonomi
Program Studi S-1 Manajemen
2016**

LULU KHORIAH INDAH MAYA
1202012041

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LPG 3 KG DI KALANGAN MASYARAKAT KOTA HARAPAN INDAH KECAMATAN MEDAN SATRIA BEKASI BARAT DI TINJAU DARI SUDUT PANDANG ISLAM

xv + 93 halaman, 11 tabel + 2 gambar, dan 4 lampiran

Deskripsi Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga dan terhadap kepuasan konsumen LPG 3 kg dikalangan masyarakat Kota Harapan Indah Kecamatan Medan Satria Bekasi Barat baik itu secara parsial maupun simultan serta pandangannya dari sudut pandang Islam. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian asosiatif dengan jenis penelitian kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data sekunder dan data primer. Tehnik sampling dalam penelitian ini adalah kuota sampling dengan menetapkan jumlah sample sebanyak 30 orang di kalangan masyarakat Kota Harapan Indah. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap Kepuasan pelanggan LPG 3 kg dikalangan masyarakat kota Harapan Indah Kecamatan Medan Satria Bekasi Barat baik itu secara parsial maupun secara simultan. Sedangkan berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi diperoleh hasil sebesar 85.4% yang berarti besaran pengaruh Kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2) dan harga (X_3) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan LPG 3 kg dikalangan masyarakat kota Harapan Indah Kecamatan Medan Satria Bekasi Barat (Y) adalah sebesar 85.4%, sedangkan sisanya sebesar 14.6% dipengaruhi oleh faktor lain. Menurut pandangan islam dalam memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas. Harga harus memberikan manfaat bagi pembeli dan penjualnya secara adil, yaitu penjual memperoleh keuntungan yang normal dan pembeli memperoleh manfaat yang setara dengan harga yang dibayarkan. Adapun kepuasan konsumen dalam islam ialah suatu tingkat perbandingan terhadap suatu produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Sebuah perusahaan atau jasa harus melihat kinerja atau pelayanan yang terdapat pada perusahaannya yang berkaitan dengan sifat jujur, amanah dan bertanggung jawab.

Kata Kunci : Kualiatas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Konsumen