A B S T R A K

Fakultas Ekonomi
Program Studi S-1 Manajemen
2011

Stephanie Nurdiautami
120.2011.024

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Biru Laut) dan Tinjauan dari Sudut Pandang Islam.

100 + xvi halaman, 19 tabel, 4 gambar, dan 2 lampiran

Uraian Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganilisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Nonprobability Sampling.* Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pelanggan dari Toko Baut Biru Laut.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil persamaan regresi berganda, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan dengan persamaan regresi "**Y = 0,132X1 + 0,254X2 + 0,292X3**".

Dari sudut pandang Islam mewajibkan kepada setiap pelaku usaha untuk mengikuti ajaran Al-Qur'an dan Hadis termasuk dalam kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan dan Tinjauan dari Sudut pandang Islam.