

ABSTRAK

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi S-1 Manajemen
2020

Sella Septiana

120.2016.243

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan iPhone Serta Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB angkatan 2016-2018 Universitas YARSI di Cempaka Putih)

116 halaman + xv halaman + 25 tabel + 4 gambar dan 7 lampiran

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian didesain sebagai *explanatory research*. Populasi penelitian adalah mahasiswa/i aktif FEB angkatan 2016-2018 Universitas YARSI di Cempaka Putih Jakarta Pusat dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dimana subjek yang dipilih berdasarkan ciri-ciri yang dipandang memiliki hubungan dengan kriteria tertentu berdasarkan tujuan penelitian. Teknik penelitian yang digunakan analisa regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra merek dan kualitas produk masing-masing secara simultan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sementara secara parsial kualitas pelayanan pengaruhnya positif dan signifikan (p-value 0,001). Citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan (p-value 0,002) dan kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan (p-value 0,001) terhadap kepuasan pelanggan. Menurut pandangan Islam menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan harus yang berkualitas baik dan jujur kepada pelanggan harus sesuai syari'at Islam dan tidak boleh menzalimi sesama manusia. Semua hal tersebut dapat memiliki pengaruh baik terhadap kepuasan pelanggan jika didasari aturan syari'at Islam, penuh keikhlasan dan rasa syukur kepada Allah SWT

Kata Kunci : kualitas pelayanan, citra merek, kualitas produk, kepuasan pelanggan