

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Nahdia Hediati Nurti (2017) : Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Flanel Hanaya PKU di Pekanbaru menurut Ekonomi Islam.

ABSTRAK

Penulisan ini dilatarbelakangi oleh semakin banyaknya produsen bunga flanel yang ada di Pekanbaru. Serta berfluktuasinya jumlah konsumen yang membeli dan memesan bunga flanel pada usaha Flanel Hanaya PKU di Pekanbaru. Flanel Hanaya PKU berusaha memberikan kualitas produk yang terbaik, seperti dalam hal pemilihan bahan, rapinya pengerjaan, serta warna dari pada bunga flanel. Dalam hal pelayanan, Flanel Hanaya PKU mengantarkan langsung paket pesanan kepada konsumen yang berada di Pekanbaru atau konsumen bisa menjemput sendiri pesannya.

Penulisan ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Flanel Hanaya PKU di Pekanbaru baik secara parsial maupun secara simultan, serta untuk menganalisis tinjauan Ekonomi Islam mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Penelitian ini merupakan *field research* dengan menggunakan pendekatan empiris. Penelitian ini dilakukan di Flanel Hanaya PKU yang berlokasi di jalan Balam Sakti, Gg. Nuri nomor 12-2 Pekanbaru dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Penulis menganalisa data dengan menggunakan metode kuantitatif, regresi linear berganda.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

Kualitas Produk (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y), hal ini dibuktikan dari uji parsial yaitu nilai t hitung sebesar 8,702 lebih besar dari t tabel dengan sig 1% (2,429) dan t tabel dengan sig 5% (1,686) artinya bahwa ada pengaruh yang sangat signifikan antara variabel kualitas produk dengan kepuasan konsumen dimana H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Kualitas Pelayanan (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y), hal ini dibuktikan dari uji parsial yaitu nilai t hitung sebesar 1,747 lebih kecil dari t tabel dengan sig 2,5% (2,024) artinya bahwa tidak ada pengaruh yang sangat signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen dimana H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak. Dan hasil uji hipotesis penelitian menunjukkan, bahwa variabel Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, yang dapat dibuktikan melalui uji F yaitu $40,607 > 3,25$ dan $0,000 < 0,05$ ($F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $Sig < \alpha$), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima.

Ditinjau menurut Ekonomi Islam, kualitas produk dan kualitas pelayanan Flanel Hanaya PKU telah sesuai dengan syariat Islam, yang dapat dilihat dari produk yang dibuat oleh Flanel Hanaya PKU telah sesuai dengan apa yang ditawarkan sebelumnya ketika sampai ditangan konsumen, kemudian Flanel Hanaya PKU melayani calon konsumen mereka dengan ramah tamah.