

ABSTRAK

Nur Septia Amini. NIM 20.2.21.019. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Al-Kebab di Sangatta Kutai Timur*. Skripsi Jurusan Syariah Program Studi Ekonomi Syariah STAI Sangatta Kutai Timur, dibimbing oleh Mahfud Ifendi, M.Pd.I Selaku pembimbing I dan Achamd Fahrudin, M.S.I. Selaku Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Al-Kebab di Sangatta Kutai Timur.

Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan Pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang saling melengkapi satu sama lainnya, yaitu teknik angket untuk mendapatkan data penelitian dengan cara penskoran dari responden kemudian teknik observasi untuk mengamati Secara langsung kegiatan yang berlangsung di tempat penelitian, lalu teknik dokumentasi untuk mendapatkan beberapa data pendukung yang juga diperlukan dalam penelitian ini.

Populasi dalam penelitian ini adalah responden yang merupakan pelanggan Al-kebab di Sangatta Kutai Timur. Selanjutnya untuk menganalisa data tersebut, dan memiliki sampel sejumlah 50 responden.

Hasil Uji Regresi Liner berganda pada penelitian ini diperoleh nilai *constant* (a) sebesar 24,896. Nilai koefisien regresi Kualitas Produk (X_1) sebesar 0,020 berpengaruh positif. Nilai koefisien regresi Harga (X_2) sebesar 0,592 berpengaruh positif, apabila Kualitas Produk dan harga mengalami peningkatan sebesar 1% maka kepuasan Pelanggan (Y) akan meningkat.

Uji Hipotesis diperoleh signifikansi Kualitas Produk (X_1) memperoleh nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} yaitu $20,356 > 2,013$. Variabel Harga (X_2) memperoleh nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} yaitu $19,129 > 2,013$ sehingga dapat dinyatakan bahwa H_a diterima dan secara parsial berpengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Berdasarkan hasil perhitungan pada nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $20,343 > 3,195$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,000. Sehingga dapat dinyatakan H_a diterima, bahwa variabel Kualitas Produk (X_1) dan harga (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

Uji Koefisien Determinasi diperoleh nilai (R) sebesar 0,681 berarti pengaruhnya kuat atau tinggi dan nilai R Square sebesar 0,464 yang berarti penelitian ini memiliki pengaruh positif sebesar 46,4% dan 53,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Kesimpulannya Kualitas Produk dan Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Al-Kebab di Sangatta Kutai Timur.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Pelanggan