

ABSTRAK

Nama : Ahmad Roihan, Nim: 131401441, Judul Skripsi: Pengaruh Kualitas Produk (sablon) dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (studi di Nebas Sablon cabang Rangkasbitung)

Perkembangan dunia usaha mengalami persaingan yang semakin ketat. Didunia *fashion*, terutama yang sedang melanda anak muda, menyebabkan kebutuhan akan ketersediaan *fashion* semakin meningkat. Ini bisa dilihat dengan begitu maraknya pusat perbelanjaan yang menjual dan mengiklankan bermacam-macam gaya *fashion*. Pada industri atau bisnis jasa yang berorientasi pada konsumen, maka tidak dapat dihindari bahwa kualitas produk dan layanan jasa kepada konsumen menjadi satu-satunya faktor penentu dari ekstansi perusahaan tersebut terlibat dalam dunia bisnis yang penuh dengan persaingan.

Perumusan masalah berbentuk pertanyaan sebagai berikut: 1) Bagaimanakah Pengaruh Kualitas Produk (Sablon) Dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen?, 2) Bagaimanakah Kualitas Produk (Sablon) Dan Layanan Menurut Presfektif Islam?.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas produk (sablon) dan layanan terhadap kepuasan konsumen, 2) Untuk mengetahui bagaimanakah kualitas produk (sablon) dan layanan menurut pesfektif Islam.

Dalam penelitian ini, semua pengolahan data dan analisa dilakukan dengan menggunakan SPSS 16.0. responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah bermitra dengan nebas sablon. Dengan teknik pengumpulan data berupa angket dan dokumentasi. Adapun analisis data yang digunakan yaitu Uji Instrumen, Uji Reabilitas, Uji Asumsi klasik, Uji linear berganda dan Uji Hipotesis.

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah, kualitas produk (sablon) dan layanan, dalam hal ini mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 18.9%. dikalangan konsumen yang sudah bermitra. Sedangkan menurut presfektif Islam kualitas produk (sablon) dan layanan merupakan faktor penting sebagaimana surat Al-Baqarah ayat 267.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Layanan dan Kepuasan konsumen