

ABSTRAK

Jodi Setiawan. NIM 1820310141. Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam Di PT. Biantara Jaya Service Jakarta.

Penelitian ini di latar belakang dari permasalahan yang sedang terjadi di PT. Biantara Jaya Service Jakarta yang mempunyai masalah pada kualitas pelayanan dalam menangani konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam di PT. Biantara Jaya Service Jakarta. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non probability sampling* dengan teknik *accidental sample* yang berjumlah 100 responden di PT. Biantara Jaya Service Jakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner dan dokumentasi kepada konsumen PT. Biantara Jaya Service Jakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk, kualitas pelayanan dan harga secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dibuktikan dengan uji t parsial dengan hasil yang menunjukkan t hitung lebih besar dari t tabel dan signifikan dibawah 0,05 pada setiap variabelnya. Variabel produk (X1) t hitung $>$ t tabel ($2,113 > 1,985$) dan nilai sig. $0,037 < 0,05$. Dengan demikian hasil tersebut berarti produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan (X2) t hitung $>$ t tabel ($2,590 > 1,985$) dan nilai sig. $0,011 < 0,05$. Dengan demikian hasil tersebut berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen, dan harga (X3) t hitung $>$ t tabel ($2,073 > 1,985$) dan nilai sig. $0,041 < 0,05$. Dengan demikian hasil tersebut berarti harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil analisis uji F didapat F hitung lebih besar dari F tabel dengan skor $18,984 > 2,70$ serta skor sig $0,000 < 0,05$. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak serta H_a diterima yang berarti bahwa variabel independen produk, kualitas pelayanan, dan harga secara simultan berefek signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Biantara Jaya Service.

Kata Kunci: Produk, Kualitas Pelayanan, harga dan kepuasan konsumen