

ABSTRAK

Miftakhur Rokhim, NIM 1720310128, Kualitas Pelayanan Berbasis Terra (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness* dan *Assurance*) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Konveksi Aldifa Hijab Kalinyamat Kabupaten Jepara), Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAN Kudus.

Penelitian ini merupakan penelitian yang berjenis *field research* dengan pendekatan kuantitatif, metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah dengan menggunakan kuesioner. Cara pengolahan data yang telah terkumpul dengan menggunakan SPSS versi 25. Berdasarkan hasil penelitian variabel *tangible* (X1) diperoleh angka signifikansi sebesar 0,000, secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Aldifa Hijab (Y), variabel *empathy* (X2) diperoleh angka signifikansi sebesar 0,045 secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Aldifa Hijab (Y), variabel *reliability* (X3) diperoleh angka signifikansi sebesar 0,015 secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Aldifa Hijab (Y), variabel *responsiveness* (X4) diperoleh angka signifikansi sebesar 0,044, secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Aldifa Hijab (Y), variabel *assurance* (X5) diperoleh angka signifikansi sebesar 0,003, secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Aldifa Hijab (Y). Untuk F hitung sebesar 2,913 dengan tingkat signifikansi 0.017, membuktikan semua variabel dalam kualitas pelayanan (TERRA) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Aldifa Hijab.

Kata kunci : *Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance* dan Kepuasan Konsumen