

ABSTRAK

Nama : Manun Nal Ahna, NIM : 1320310023, Judul : “Pengaruh Excellent Service dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Unit Bordir Di KSU Padurenan J.aya Kudus”, Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah, Program Studi : Syariah dan Ekonomi Islam, 2017.

Konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak. Upaya pencapaian kepuasan pelanggan tidak luput dari pengaruh *excellent service* dan harga jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Apakah terdapat pengaruh *excellent service* dan harga terhadap kepuasan pelanggan baik parsial maupun simultan.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *field Research*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 67 orang responden. Pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi dan kuesioner, dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 17.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Terdapat pengaruh *excellent service* terhadap kepuasan pelanggan, hal tersebut ditunjukkan dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6.422 > 1.99773$) atau $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$, dan koefisien regresi = 0.258, (2) Terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan, hal tersebut ditunjukkan dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.192 > 1.99773$) atau $p\text{-value} = 0.032 < 0.05$, dan koefisien regresi = 0.181, (3) Terdapat pengaruh *Excellent Service* dan harga terhadap kepuasan pelanggan, hal tersebut ditunjukkan dari nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($37.824 > 3.140438$) atau $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$. Hasil analisis koefisien determinasi diperoleh 0.542 atau 54,2%.

Kata Kunci : *Excellent Service*, Harga, Kepuasan Pelanggan.