

ABSTRAK

Maulana Mahrus Syadzali, NIM: 212520, meneliti tentang “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Toko Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ud Menara 05 Kudus**”, Disusun guna memenuhi tugas akhir perkuliahan untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) ilmu Syariah program studi Ekonomi Islam (EI) STAIN Kudus, 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di UD Menara 05 Kudus, 2) Menguji pengaruh Citra Toko terhadap kepuasan pelanggan di UD Menara 05 Kudus, 3) Menguji pengaruh Harga terhadap kepuasan pelanggan di UD Menara 05 Kudus, 4) Menguji kualitas pelayanan, Citra Toko dan Harga terhadap kepuasan pelanggan di UD Menara 05 Kudus..

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *field research* (penelitian lapangan) yang disajikan secara diskriptif kuantitatif. Kemudian data yang telah terkumpul akan diadakan penganalisaan dengan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Toko Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ud Menara 05 Kudus. Pengumpulan data dilakukan dengan Wawancara bebas terpimpin, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Selanjutnya peneliti melakukan keabsahan data dengan model perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, member check, dan diskusi teman sejawat. Aktivitas dalam analisis data yaitu data reduksi, penyajian data, dan verifikasi data. Adapun subyek dalam penelitian ini adalah UD Menara 05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Toko Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ud Menara 05 Kudus. Sudah baik dan optimal. Hal ini karena didukung dan didorong dari pihak perusahaan maupun di lingkungan keluarga. Hal ini dalam kualitas pelayanan kualitas di menara 05 Kudus dikategorikan cukup, Citra Toko di UD menara 05 katagori cukup, Harga di UD menara dengan katagori baik terhadap kepuasan pelanggan

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Citra Toko, Harga dan Kepuasan Pelanggan