

ABSTRAK

Ella Anggela, NIM: 1520310040, Judul: Pengaruh Citra Toko dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Rizqi Mulia Pasar Kliwon Kudus. Skripsi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Insitut Agama Islam Negeri Kudus, 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra toko dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara parsial maupun simultan. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field research*), yang mana peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati dan menemukan realita yang tengah terjadi mengenai masalah tertentu, dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Jumlah sampel 82 responden yang ditentukan dengan metode *nonprobability sampling* yaitu dengan menggunakan *sampling insidental* yaitu siapa saja yang kebetulan ditemui dan cocok dijadikan sebagai sampel penelitian. Metode pengumpulan data penyebaran kuesioner (angket) dan observasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, uji f, dan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa citra toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Rizqi Mulia Pasar Kliwon Kudus, sesuai dengan nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} ($3,495 > 1,664$) dengan nilai signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,001. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,687 > 1,664$) serta didukung dengan nilai signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,009. Besarnya pengaruh tersebut ditunjukkan oleh *Adjusted R Square* sebesar 0,406 yaitu berarti terdapat pengaruh 40,6% antara citra toko dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Toko Rizqi Mulia Pasar Kliwon Kudus. Sedangkan sisanya ($100\% - 40,6\% = 59,4\%$) dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Citra Toko, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.