

ABSTRAK

Nama: Evi Nailul Mufidah, NIM: 1720210001, Judul: Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap *E-satisfaction* Pelanggan Muslim Yang Berbelanja Di Tokopedia (Mahasiswa FEBI Angkatan 2017 IAIN Kudus)

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji secara empirik tentang a) pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan b) pengaruh kualitas produk layanan terhadap kepuasan pelanggan c) mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk layanan terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa muslim Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.

Jenis penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, sedangkan teknik pengambilan data menggunakan cara angket atau kuesioner kemudian diuji dengan program IBM SPSS Statistics 25.0 dengan pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling, yaitu mengambil sebagian dari populasi yang dianggap mewakili. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, pengujian asumsi klasik: uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heterokedastisitas, uji analisis regresi berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji t (parsial), dan uji F (simultan).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa: variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, variabel independen kualitas layanan memiliki nilai t hitung sebesar $3,177 > 1,992$ dan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Dengan nilai t tabel sebesar 1,992. Hasil perhitungan t-tabel didapatkan dari rumus $t \text{ tabel} = (a/2; n-k-1) = (0,05/2; 87-2-1) = 0,025; 84 = 1,992$. Variabel kualitas produk (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, variabel independen Kualitas Produk memiliki nilai t hitung sebesar $4,518 > 1,992$ dan nilai signifikasinya adalah $0,000 < 0,05$. Dengan nilai t tabel nya adalah 1,992. Kualitas Layanan dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap *E-satisfaction* Pelanggan muslim Tokopedia mahasiswa FEBI IAIN Kudus Angkatan 2017, didukung oleh nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dan Fhitung $68,558 > Ftabel 3,10$.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Produk, *E-Satisfaction* Pelanggan