

ABSTRAK

Laila Munatuzzuhriyah (1720310117), Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Promosi dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Konsumen Munna Collection Kudus).

Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan islami, promosi dan variasi produk terhadap kepuasan pelanggan Munna Collection Kudus. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen Munna Collection yang berjumlah 158 (diambil dari bulan Februari 2021 sampai dengan Juni 2021), dengan menggunakan teknik *simple random sampling* merupakan teknik pengambilan anggota secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi, maka dapat di tentukan sebanyak 40 responden yaitu 25% dari jumlah populasi. Pengumpulan data berupa wawancara dan angket. Teknik analisis data menggunakan analisis linier berganda dengan menggunakan bantuan SPSS 16 *for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan islami, promosi dan variasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Islami, Promosi, Variasi Produk dan Kepuasan Pelanggan