

ABSTRAK

Habibil Falah, NIM: 1820310184, **Analisis Pengaruh Keputusan Pelanggan Dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Gas Delivery Kayen Pati)**, Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus, 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pengaruh keputusan pelanggan dan *service quality* terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan (*field research*). Penelitian yang sumber datanya di lapangan dikenal dengan istilah “penelitian lapangan”, atau dapat dikatakan bahwa data lapangan digunakan untuk menjawab rumusan masalah. Pada penelitian kali ini menggunakan jenis pendekatan penelitian korelasi. Penelitian korelasi yaitu penelitian dengan melibatkan tindakan dalam pengumpulan data yang digunakan untuk menentukan apakah antara satu variabel atau lebih memiliki hubungan. Data primer, atau informasi yang diterima langsung dari responden melalui kuesioner, digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini. Penelitian ini akan mengamati pengaruh keputusan pelanggan dan *service quality* terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode-metode kuantitatif dengan data primer yang diolah dengan data SPSS. Adapun populasi pada penelitian ini merupakan para konsumen di Kecamatan Kayen yang pernah membeli atau memakai jasa Grabfood yang tidak dapat diketahui dengan pasti jumlahnya atau disebut dengan populasi *infinite*. Teknik sampel yang digunakan adalah *non-probabilitas* dengan *purposive sampling*, atau prosedur pengambilan sampel populasi yang dilakukan secara acak tetapi dengan kriteria tertentu, digunakan untuk mengumpulkan sampel untuk penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebagai instrumen penelitian kepada 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan berbagai uji statistik menggunakan aplikasi SPSS versi 26. Adapun uji statistik yang dilakukan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keputusan pelanggan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, *service quality* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Keputusan pelanggan, Service qualiti.