

ABSTRAK

Rusadi. 2019. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Muslim di Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI, Pembimbing (II) Ansharullah, S.Ag., M. Fil. I.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Muslim.

Dalam bisnis persaingan adalah hal yang wajar dan tidak bisa dihindari, oleh sebab itu perusahaan harus memiliki sesuatu yang lebih unggul dibandingkan perusahaan lain baik dari segi kualitas pelayanan maupun harga.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara parsial dan simultan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Muslim Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar.

Penelitian ini merupakan *field research* dengan menggunakan metode kuantitatif. Metode pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Populasi dari konsumen Waterboom Pesona Modern ini tidak diketahui seberapa jumlahnya. Untuk menentukan ukuran sampel, penulis mengambil sebanyak 100 responden.

Hasil dalam penelitian ini adalah secara parsial pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen muslim di Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar adalah berpengaruh dengan nilai t_{hitung} sebesar $3,169 >$ dari t_{tabel} sebesar $1,984$ untuk Variabel harga dan nilai t_{hitung} $5,122 >$ dari t_{tabel} sebesar $1,984$ untuk Variabel kualitas pelayanan. Sedangkan pengaruh secara Simultan variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan, dilihat dari hasil Uji F dengan nilai F_{hitung} sebesar $37,928$, di mana nilai ini $>$ dari nilai F_{tabel} sebesar $3,09$. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh harga dan kualitas pelayanan sebesar $42,7\%$, sedangkan sisanya $57,3\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.