

## ABSTRAK

**Wahyudi.** 2019. *Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Cerita Kopi Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (I) H. Badrian, S.Ag, M.Ag, (II) Pati Matu Jahra, S.Ag, M.Si.

**Kata Kunci :** Produk, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun parsial di Kedai Cerita Kopi Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan yang datang ke Kedai Cerita Kopi Banjarmasin sekitar 60 orang setiap hari Sabtu dan Minggu dan jumlah sampel sebesar 30 responden menurut teori Kotler dan Gary dengan teknik nonprobability sampling. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan kuesioner dengan teknik analisa data memakai analisis regresi linear berganda di SPSS20.

Hasil penelitiannya adalah produk dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Kedai Cerita Kopi Banjarmasin dengan nilai F Hitung  $13,333 > 3,3541308$  (F tabel) pada tingkat signifikan 0,000. Produk dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Kedai Cerita Kopi Banjarmasin dengan nilai t hitung produk sebesar 2,413 dan nilai sig. 0,023 dan nilai t hitung pelayanan sebesar 2,397 dan nilai sig. 0,024.