

ABSTRAK

Muhammad Jufri. 2023. *Pengaruh Kualitas Produksi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Anyaman Purun Toko Al-Firdaus Banjarbaru.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A, (II) Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag.

Kata Kunci: Kualitas Produksi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh salah satu bisnis yang menghadapi persaingan yang ketat adalah bisnis anyaman purun. Perkembangan toko anyaman purun sekarang semakin berkembang khususnya di Banjarbaru perkembangannya semakin pesat. Banyak umkm yang mulai bermunculan menjual anyaman purun dengan berbagai macam ide-ide yang ditawarkan untuk membuat pembeli tertarik berbelanja. penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh variable kualitas produksi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen anyaman purun. Penelitian ini dilakukan di Toko Al-Firdaus Banjarbaru.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket Responden dalam penelitian ini adalah konsumen pelanggan anyaman purun Toko Al-Firdaus Banjarbaru.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dalam analisis secara parsial, ditemukan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen, begitu pula dengan kualitas produk. Selain itu, analisis secara simultan, keduanya juga berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang pentingnya kualitas produk yang baik dan kualitas pelayanan yang efektif dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Penemuan ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana aspek-aspek pemasaran tersebut dapat memenuhi preferensi dan kepuasan konsumen.