

## ABSTRAK

**Muhammad Rizal Saeful 2018, PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ONLINE DI PERUSAHAAN MUKENA YUMNA TASIKMALAYA,**  
Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

Pentingnya pemenuhan kebutuhan pelanggan melalui pelayanan maupun pemberian jasa atau produk adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, banyak sekali pelanggan merasa tidak puas atau kecewa terhadap suatu perusahaan dikarenakan apa yang mereka inginkan tidak di dapatkan atau tidak sesuai harapan, oleh sebab itu sebuah perusahaan harus tahu apa saja yang diinginkan atau diharapkan oleh setiap pelanggan mereka.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah (1)Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan online di perusahaan mukena yumna, (2)Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan online di perusahaan mukena yumna, (3)Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan online di perusahaan mukena yumna.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah populasi dalam penelitian di perusahaan Mukena Yumna sebanyak 100 pelanggan online, dan yang dijadikan sampel sebanyak 50 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner.

Hasil penelitian di peroleh bahwa (1)Kualitas produk ( $X_1$ ) sangat berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan online ( $Y$ ) dengan nilai koefisien korelasi sebesar  $(r) = 0.852$ , dan regresi  $Y = 3.205 + 0.35X_1$ , (2)Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sangat berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan online ( $Y$ ) dengan nilai koefisien korelasi sebesar  $(r) = 0.849$ , dan regresi  $Y = 2.926 + 0.457X_2$ , (3)Kualitas produk ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan online ( $Y$ ) dengan nilai koefisien korelasi sebesar  $(r) = 0.899$  dan regresi  $Y = -0.509 + 0.199 + 0.252$ .

Dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun secara simultan

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan.