

## ABSTRAK

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus warung makan Spesial Sambal SS,muntilan 2019)**

**Muhammad Yusuf Alfarizy**  
**35.2014.4.1.0718**

Berkembangnya bisnis makanan yang semakin pesat di Indonesia menyebabkan persaingan yang meningkat. Sebagai salah satu gerai yang bergerak dibidang bisnis makanan, Warung makan *Spesial Sambal SS* harus memiliki keunggulan dalam bersaing untuk tetap dapat bertahan dan memenangkan persaingan. Beberapa cara yang dapat digunakan untuk mencapai keunggulan tersebut adalah dengan menawarkan harga yang terjangkau, memberikan kualitas pelayanan yang baik serta menghasilkan produk-produk yang unggul sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen..

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan Syariah dapat mempengaruhi Kepuasan konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, data yang digunakan adalah data primer yang didapat dari kuesioner yang dibagikan kepada 60 responden konsumen Warung makan *Spesial Sambal SS Muntilan* dengan metode *random sampling* dan metode angket skala Likert. Di olah dengan metode regresi linear sederhana, meliputi uji t dan uji koefisien determinasi, untuk mengetahui pengaruh kualitas Pelayanan Syariah terhadap Kepuasan konsumen. Dan untuk mengetahui adanya variabel pengganggu, data diuji menggunakan uji asumsi klasik yang meliputi, uji, autokorelasi, dan heteroskedastisitas.

Hasil penelitian dengan menunjukkan bahwa variabel Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan Syariah sebesar 6,6 %, dan sisanya sebesar 93,4 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dicantumkan dalam penelitian ini.

**Kata kunci : Waroeng Spesial Sambal (SS), Kualitas Pelayanan Syariah, Kepuasan Konsumen.**

## الملخص

### تأثير جودة الخدمة الشرعية على قناعة المستهلك ( دراسة حالة في مطعم Spesial Sambal SS ٢٠٢١ عام )

محمد يوسف الفريزي / رقم دفتر القيد : ٣٥,٢٠١٤,٤,١٠٧١٨

التطور السريع في تجارة المواد الغذائية في إندونيسيا تسبب إلى زيادة المنافسة. باعتبارها من إحدى المنافذ العاملة في مجال الأغذية. يجب أن يسعى مطعم Spesial Sambal SS باحضر المزايا ليكون قادرًا على البقاء والفوز في المنافسة. بعض الطرق التي يمكن استخدامها لتحقيق هذه المزايا هي من خلال تقديم أسعار عادلة، وتقديم جودة الخدمة جيدة وإنتاج منتجات فائقة الجودة لزيادة قناعة المستهلك.

الهدف من هذا البحث هو تحليل كيف يمكن أن تؤثر جودة الخدمة الشرعية على قناعة المستهلك.

هذه البحث كمية، والبيانات المستخدمة هي البيانات الأولية التي تم الحصول عليها من الاستبيانات التي وزعت على المستجيبين من المستهلكين من المطعم (Spesial Sambal SS) مع طريقة أخذ العينات العشوائية وطريقة استبيان مقياس likert . هذه طريقة انحدار خطية بسيطة، بما في ذلك تحديد تأثير جودة الخدمة الشرعية على قناعة المستهلك. تم اختبار البيانات للمتغيرات المركبة، تم اختبار البيانات باستخدام اختبارات افتراض الكلاسيكي التي شملت اختبار ارتباط ذاتي، و heteroscedasticity.

ظهرت نتائج الدراسة أن متغير قناعة المستهلك يتأثر بمتغير جودة الخدمة الشرعية بنسبة ٦,٦٪ ، وتتأثر نسبة ٩٣,٤٪ المتبقية بمتغيرات أخرى غير متضمنة.

الكلمات الرئيسية: مطعم Spesial Sambal SS ، جودة الخدمة الشرعية، قناعة المستهلك.