

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN PENGALAMAN BERBELANJA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI BUTIK EVA
MUSLIMAH QLQ KOTA
SUNGAI PENUH**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Disusun Oleh :

**YOLA MAYA SARI
NPM: 1810061201273**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SAKTI ALAM KERINCI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SUNGAI PENUH
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN PENGALAMAN BERBELANJA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI BUTIK EVA
MUSLIMAH QLQ KOTA
SUNGAI PENUH**

YOLA MAYA SARI

Pembimbing: MELIFIA LIANTIFA, S.P., M.Si

Program Studi Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sakti Alam Kerinci, Sungai Penuh

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Butik Eva Muslimah QLQ Kota Sungai Penuh dan berapa besar pengaruhnya? 2) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Butik Eva Muslimah QLQ Kota Sungai Penuh dan berapa besar pengaruhnya? 3) Apakah terdapat pengaruh pengalaman berbelanja terhadap kepuasan konsumen di Butik Eva Muslimah QLQ Kota Sungai Penuh dan berapa besar pengaruhnya? 4) Apakah terdapat pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan pengalaman berbelanja terhadap kepuasan konsumen di Butik Eva Muslimah QLQ Kota Sungai Penuh secara simultan dan berapa besar pengaruhnya? Metodologi penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif. Hasil Penelitian yaitu; 1) secara parsial, tidak terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Butik Eva Muslimah dan besar pengaruhnya adalah 4,23%. 2) secara parsial, terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Butik Eva Muslimah dan besar pengaruhnya adalah 10,86%. 3) secara parsial, tidak terdapat pengaruh pengalaman berbelanja terhadap kepuasan konsumen di Butik Eva Muslimah dan besar pengaruhnya adalah -0,07%. 4) secara simultan, terdapat pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan pengalaman berbelanja terhadap kepuasan konsumen di Butik Eva Muslimah dan besar pengaruhnya adalah 15%.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Pengalaman Berbelanja, Kepuasan Konsumen.

**INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, QUALITY OF SERVICE
AND SHOPPING EXPERIENCE WITH CUSTOMER
SATISFACTION AT EVA BOUTIQUE
MUSLIMAH QLQ CITY
OF SUNGAI PENUH**

YOLA MAYA SARI

Advisor : MELIFIA LIANTIFA, S.P.,M.Si

Management Study Program

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sakti Alam Kerinci, Sungai Penuh

ABSTRACT

This study aims to determine: 1) Is there an effect of product quality on consumer satisfaction at the Eva Muslimah QLQ Boutique in Sungai Penuh City and how big is the effect? 2) Is there an effect of service quality on customer satisfaction at the Eva Muslimah QLQ Boutique in Sungai Penuh City and how big is the effect? 3) Is there an effect of shopping experience on consumer satisfaction at the Eva Muslimah QLQ Boutique in Sungai Penuh City and how big is the effect? 4) Is there a simultaneous influence of product quality, service quality and shopping experience on consumer satisfaction at the Eva Muslimah QLQ Boutique in Sungai Penuh City and how big is the effect? The research methodology used is descriptive qualitative and descriptive quantitative approaches. The research results are; 1) partially, there is no influence of product quality on consumer satisfaction at the Eva Muslimah Boutique and the magnitude of the effect is 4.23%. 2) partially, there is an effect of service quality on consumer satisfaction at the Eva Muslimah Boutique and the effect is 10.86%. 3) partially, there is no effect of shopping experience on consumer satisfaction at the Eva Muslimah Boutique and the effect is -0.07%. 4) Simultaneously, there is an effect of product quality, service quality and shopping experience on consumer satisfaction at Eva Muslimah Boutique and the effect is 15%.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Shopping Experience, Consumer Satisfaction.