

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *TREND FASHION* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO BAJU RUMAH PERNIK
KOTA GORONTALO

SKRIPSI

Oleh

MINARTI MALIK

NIM: 931 417 153

Telah Diperiksa dan Disetujui Untuk Diuji

Pembimbing I

Dr. Raflin Hineho, S.Pd., M.Si
NIP. 197306181999031001

Pembimbing II

Dr. Umin Kango, S.Pd., M.Si
NIP. 197910122005012001

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Rizan Machmud, S.Kom., M.Si
NIP. 198307162009121006

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *TRAND FASHION* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO BAJU RUMAH PERNIK
KOTA GORONTALO**

Oleh

**MINARTI MALIK
NIM. 931 417 153**

Telah di pertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Kamis, 18 November 2021

Waktu : 10:00 s/d Selesai

Penguji:

1. Irwan Yantu, S.Pd., M.Si
NIP.197310202003121001

2. Yulinda L Ismail, M.Si
NIP. 197607042005012002

3. Dr. Raflin Hinelo, S.Pd., M.Si
NIP. 197306181999031001

4. Dr. Umin Kango S.Pd, M.Si
NIP.197910122005012001

1.

2.

3.

4.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Gorontalo



Dr. Muhammad Amir Arham, M.E
NIP.197207252006041002

ABSTRAK

Minarti Malik. NIM 931417153. 2021. Pengaruh Kualitas Produk dan Trend Fashion Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Baju Rumah Pernik Kota Gorontalo. Skripsi. Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo. Dibawah bimbingan Bapak Dr. Raflin Hinelo, S.Pd, M.Si sebagai Pembimbing I dan Ibu Dr. Umin Kango, S.Pd, M.Si sebagai Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan 2) Pengaruh Trend Fashion Terhadap Kepuasan Pelanggan 3) Pengaruh Kualitas Produk dan Trend Fashion Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Baju Rumah Pernik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif korelasional dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pelanggan Toko Baju Rumah Pernik. Penarikan sampel dalam penelitian menggunakan sampling accidental yaitu orang atau konsumen yang kebetulan datang dan membeli produk di Rumah Pernik sebanyak 96 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program *SPSS 21*.

Hasil penelitian menunjukkan 1) kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 2) trend fashion berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan 3) kualitas produk dan trend fashion secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi dalam penelitian ini sebesar 35,2% yang berarti variabilitas kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas produk dan trend fashion sebesar 35,2%.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Trend Fashion, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Minarti Malik. Student ID Number 931417153. 2021. The Influence of Product Quality and Fashion Trends on Customer Satisfaction at the Rumah Pernik Clothing Store, Gorontalo City. Undergraduate Thesis. Bachelor's Degree Program in Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The Principal Supervisor is Dr. Raflin Hinelu. S.Pd., M.Si, and the Co-Supervisor is Dr. Umin Kango, S.Pd., M.Si.

This study aims to determine 1) The Effect of Product Quality on Customer Satisfaction 2) The Effect of Fashion Trends on Customer Satisfaction 3) The Influence of Product Quality and Fashion Trends on Customer Satisfaction at the Rumah Pernik Clothing Store. This study applies a correlational quantitative method with a descriptive quantitative approach. The data are primary obtained from distributed questionnaires to customers of the Rumah Pernik Clothing Store. The sampling applies accidental sampling, which are people or consumers who happened to come and buy products at Rumah Pernik amounted to 96 respondents. Data analysis uses multiple linear regression analysis and uses the SPSS 21 program. The results show that 1) product quality has a significant positive effect on customer satisfaction, 2) fashion trends have a significant positive effect on customer satisfaction, and 3) product quality and fashion trends simultaneously have a significant effect on customer satisfaction. The coefficient of determination in this study is 35,2%, which means that the variability of customer satisfaction can be explained by the product quality and fashion trends of 35,2%.

Keywords: Product Quality, Fashion Trends, Customer Satisfaction

