

ABSTRAK

Nopita Sari, NIM. 3402150322. “Pengaruh *Product Knowledge* dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Suatu Studi Pada Toko Rabbani Cabang Mayasari Tasikmalaya)”. Dibawah bimbingan Dr. H. Oyon Saryono, M.M. (Pembimbing I) dan Elin Herlina, S.Pd., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh *Product Knowledge* dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Suatu Studi Pada Toko Rabbani Cabang Mayasari Tasikmalaya).

Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1) Bagaimana pengaruh *product knowledge* terhadap kepuasan pelanggan Toko Rabbani Cabang Mayasari Tasikmalaya. 2) Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Toko Rabbani Cabang Mayasari Tasikmalaya. 3) Bagaimana pengaruh *product knowledge* dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Toko Rabbani Cabang Mayasari Tasikmalaya?. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis: 1) *product knowledge* pada Toko Rabbani Cabang Mayasari Tasikmalaya. 2) kualitas produk Toko Rabbani Cabang Mayasari Tasikmalaya. 3) Pengaruh *product knowledge* dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Toko Rabbani Cabang Mayasari Tasikmalaya

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik survey. Untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis regresi, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan Uji Hipotesis (uji t).

Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa *product knowledge* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 4,28% sedangkan 95,72% dipengaruhi oleh faktor lain. Selanjutnya kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 3,96% sedangkan 96,04% dipengaruhi oleh faktor lain. Secara bersama-sama *product knowledge* dan kualitas produk berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan Toko Rabbani Cabang Mayasari Tasikmalaya dengan pengaruhnya sebesar 9,98% sedangkan 90,01% dipengaruhi oleh faktor lain.

Diharapkan Toko Rabbani Cabang Mayasari Tasikmalaya secara konsisten dan berkesinambungan harus mampu menjaga dan meningkatkan *product knowledge* dan kualitas produk agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk yang ditawarkan oleh Rabbani Cabang Mayasari Tasikmalaya.

Kata Kunci : *Product Knowledge*, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan