

## ABSTRAK

**Fery Febriana, NIM. 3402190151. “Pengaruh *Product Safety* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Diesta Nata De Coco di Desa Rancah Kabupaten Ciamis)”. Dibawah bimbingan Dr Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M. (Pembimbing I), dan Risna Kartika, S.E., M.M (pembimbing II).**

Penelitian ini difokuskan pada pengaruh program *membership card* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan (Suatu Studi Pada PT. Eigerindo Multi Produk Industri Store Ciamis). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi : 1] Bagaimana pengaruh *product safety* terhadap kepuasan konsumen Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Nata De Coco di Desa Rancah Kabupaten Ciamis?; 2] Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Nata De Coco di Desa Rancah Kabupaten Ciamis?; 3] Bagaimana pengaruh *product quality* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Nata De Coco di Desa Rancah Kabupaten Ciamis?. Adapun tujuan ini untuk mengetahui dan menganalisis: 1] pengaruh pengaruh *product safety* terhadap kepuasan konsumen Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Nata De Coco di Desa Rancah Kabupaten Ciamis; 3] kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Nata De Coco di Desa Rancah Kabupaten Ciamis?3] pengaruh *product quality* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Nata De Coco di Desa Rancah Kabupaten Ciamis. Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan yaitu *insidental sampling* 58 orang responden Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi linear berganda dan uji Hipotesis menggunakan Uji signifikansi (Uji t dan Uji F). Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa: 1] *Product safety* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Diesta Nata De Coco; 2] Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Diesta Nata De Coco; 3] *Product safety* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Diesta Nata De Coco.

**Kata Kunci : *Product Safety, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen***

## KATA PENGANTAR

Rasa syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada hambanya, Tuhan semesta alam, Maha Adil dan Maha Bijaksana. Salawat dan Salam juga penulis haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, Nabi akhir zaman yang membawa misi kedamaian yang menyebar syari'at islam kepada seluruh ummat manusia didunia. Begitu pula salam sejahtera semoga selalu tercurah untuk keluarganya, para sahabat dan ummatnya yang mengikuti ajaran dan petunjuknya sampai datang hari kiamat. Alhamdulillah atas hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Product Safety* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Diesta Nata De Coco di Desa Rancah Kabupaten Ciamis)”**, sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis.

Dalam penulis skripsi ini sudah pasti bukan usaha penulis semata, melainkan banyak pihak yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang secara langsung memberikan bimbingan dan nasehat. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada yang terhormat Ibu Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M.. selaku Pembimbing I yang ditengah-tengah kesibukannya telah meluangkan waktunya, dengan memberikan bimbingan, arahan dan masukan yang sangat berguna dalam penyelesaian skripsi ini. Dalam kesempatan baik ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-

besarnya kepada Ibu Risna Kartika, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya memberikan bimbingan dan petunjuk yang berharga kepada penulis selama pembuatan skripsi ini. Selanjutnya penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadi, Drs., M.Si, selaku Rektor Universitas Galuh Ciamis;
2. Ibu Dr. Nurdiana Mulyatini. SE., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis;
3. Ibu Elin Herlina, S.Pd., M.M., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis;
4. Ibu Eva Faridah, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis;
5. Bapak Mohamad Apip, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis;
6. Bapak Dr. Nana Darna, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis;
7. Bapak Faizal Haris Eko Prabowo, S.E., M.M., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis;
8. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh;
9. Dua orang tua yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil, dan atas segala doa dan ridha kedua orang tua dalam menyelesaikan pendidikan pada jenjang sarjana;

10. Sahabat-sahabat seperjuangan keluarga besar Kontrakan Metal yang telah sama-sama berjuang dan saling bertukar pikiran untuk melewati berbagai macam dinamika yang ada dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat pembelajaran, dukungan motivasi, bantuan berupa mimbingan dan masukan yang sangat berharga dari berbagai pihak mulai dari pelaksanaan hingga penyusunan laporan skripsi ini. Disamping itu, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Penulisan ini tidak dapat terselesaikan. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang melipat ganda kepada semua pihak yang telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, akhir kata penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, para pembaca dan almamater tercinta.

Ciamis, November 2023

Penulis,