

**“Pengaruh Bauran Pemasaran Syariah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Yellow Black Coffee Bandung”**. Yoga Jaya Permana (1405070)

**ABSTRAK**

Dalam bisnis, aspek kepuasan pelanggan harus sangat diperhatikan. Seperti apa yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW, dimana beliau selalu menjalankan prinsip bisnis yang selalu menjaga kepuasan pelanggan. Untuk itu penelitian ini akan membahas mengenai kepuasan pelanggan di kedai kopi *Yellow Black Coffee* Bandung. Hal ini dikarenakan adanya kesenjangan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diberikan oleh pihak *Yellow Black Coffee*. Kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi antara harapan dengan apa yang diterima dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa. Setiap transaksi atau pengalaman baru akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Nilai bagi pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi tujuan dan acuan utama setiap pelaku usaha, terutama di bidang pemasaran. Kepuasan pelanggan akan meningkatkan bisnis dan menciptakan loyalitas pada pelanggan. Untuk itu, perlu adanya peningkatan produk dan layanan terhadap pelanggan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut penelitian ini menganalisis “Pengaruh bauran pemasaran syariah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan”. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan *Yellow Black Coffee* Bandung, dengan jumlah sampel sebanyak 67 responden menggunakan teknik *non-probability sampling* yakni *accidental sampling* (sampel tanpa sengaja). Metode yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan eksplanatoris. Metode ini bersifat kuantitatif dengan desain kausalitas. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan diolah menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian secara simultan, variabel bauran pemasaran syariah dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** kepuasan pelanggan, bauran pemasaran syariah, dan kualitas pelayanan.

***“The Impact of Sharia Marketing Mix and Quality of Service toward Satisfaction from Customer in Yellow Black Coffee Bandung”***. Yoga Jaya Permana (1405070)

### **ABSTRACT**

*In business, aspects of customer satisfaction must be noted. As the prophet gave an example that he always running a business principle. Which is always keeping the satisfaction of customer. Because of that this research will explain about the satisfaction of customer in coffee shop Yellow Black Coffee Bandung. This is due to the existence gap between customer's expected with what's given by the Yellow Black Coffee. Customer satisfaction is the out come accumulation between the expectations of what is received from the customer in using the produk or service. Every transaction or new experience will give the impact towards customer satisfaction. The value of customer has an impact to customer satisfaction. Customer satisfaction being a purpose and the main reference for every entrepreneurs, especially in marketing. Customer satisfaction will increase business and make a loyalty towards customer . Because of that, need to an increase in product and service toward the a customer to make customer satisfaction. Based on that thing this reaserch analyzes “The impact of sharia marketing mix and quality of service towards customer satisfaction”. The population in this reaserch is all the customer in Yellow Black Coffee, with a total up to 67 respondence using non – probability sampling tecnic that is accidental sampling. The metode in this reaserch using survei metode with eksplanatoris metode. This metode are quantitative with quality. The data analysis using register duoble linier analysis and processed by SPSS. The result of the simultan from this reaserch, sharia marketing mix variables and service quality impact to customer satisfaction.*

**Key Words :** *customer satisfaction, sharia marketing mix, service quality*