ABSTRAK

Skripsi ini atas nama **RAHIMA AMELIA, NIM 3212.051** dengan **judul " Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus : Depot Air Minum Isi Ulang Adep di Garegeh Bukittinggi)".** maksud dari judul ini adalah pengaruh kualitas produk air minum isi ulang terhadap kepuasan konsumen.

Penyelenggaraan pelayanan konsumen untuk pelanggan di masyarakat Garegeh Bukittinggi yang merupakan perusahaan depot air minum isi ulang. Pihak kementrian kesehatan telah memberikan tanggung jawab kepada pengelola untuk memasarkan produk air minum isi ulang termasuk di Garegeh Bukittinggi.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 52 responden. Adapun rumus pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinan, uji t, dan uji f.

Berdasarkan analisis regresi linier berganda , maka dapat diketahui bahwa yang paling berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen adalah daya tanggap yaitu sebesar 33,8% kemudian diikuti oleh variabel bukti langsung sebesar 25,3% dan variabel jaminan 11,8%. Faktor kehandalan mempunyai pengaruh negatif dan signifikan (-23,4%). Sedangkan faktor empati menurut hasil penelitian ini berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan adalah sebesar 0.374. hal ini dapat diartikan bahwa variabel indenpandent (bukti langsung, jaminan, kehandalan, daya tanggap, dan empati) dapat menjelaskan variabel dependent (kepuasan konsumen) sebesar 37,4%, sedangkan sisanya diterangakan oleh faktor lain tidak diteliti.

Berproduksi adalah ibadah, sama saja seorang muslim mengaktualisasikan ibadah bersama dengan bisnis yang dijalankan. Berproduksi bukan hanya mencari keuntungan belaka. Seorang muslim menhindari praktek produksi yang mengandung unsur haram atau riba, pasar gelap dan spekulasi. Dalam perilaku produsen dapat berpengaruh dalam perspektif ekonomi islam yaitu menghindarkan sifat tamak dan rakus, harus memperhatikan apakah itu memberikan manfaat, memperhatikan halal dan haram, dan produsen muslim harus memperhatikan semua aturan yang telah ditetapkan sesuai dengan ajaran islam.