

INTISARI

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa dan strategi diferensiasi produk terhadap kepuasan muzakki. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua muzakki dari DPU-DT Yogyakarta yang berdomisili di area Yogyakarta. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari pengumpulan data dengan cara kuisioner memberikan pertanyaan kepada responden. Data sekunder diperoleh dari studi pustaka, teknik pengukuran data menggunakan skala likert. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan mengujikan uji kualitas instrumen yang meliputi uji validitas dan uji reabilitas. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan secara parsial Uji t (t test) dan secara simultan Uji F (F test), serta uji determinasi.

Hasil dari penelitian ini secara parsial Uji t (t test) variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki, dan variabel diferensiasi produk juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki. Secara simultan Uji F (F test) variabel kualitas pelayanan dan strategi diferensiasi produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Diferensiasi produk, Kepuasan muzakki.