

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA TENUN IKAT SRI WIDHI DI KLUNGKUNG**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Manajemen**



**Oleh  
Ni Made Ayu Suwidia Intan Pradnyani  
NIM 1917041141**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2023**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

**Menyetujui**

Pembimbing I,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.  
NIP. 19761110 201404 2 001

Pembimbing II,



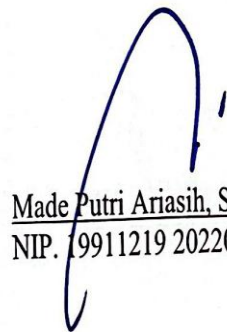
Made Putri Ariasifi, S.Si., M.M.  
NIP. 19911219 202203 2 010

Skripsi oleh Ni Made Ayu Suwidia Intan Pradnyani ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 14 Juni 2023

Dewan Penguji,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. (Ketua)  
NIP. 19761110 201404 2 001



Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. (Anggota)  
NIP. 19911219 202203 2 010



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. (Anggota)  
NIP. 19681029 199303 2 001

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 14 Juni 2023

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 19681029 199303 2 001

Sekretaris Ujian,



Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.  
NIP. 19830921 201504 1 001



Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.  
NIP. 19790616 200212 1 003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Tenun Ikat Sri Widhi di Klungkung” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 14 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Ni Made Ayu Suwidia Intan Pradnyani

NIM. 1917041141

## PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Tenun Ikat Sri Widhi di Klungkung”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Koordinator Prodi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen yang telah memberikan wawasan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
8. Seluruh staff Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan bantuan serta partisipasinya selama penulis menjalani masa perkuliahan hingga skripsi ini selesai.

9. Pihak tenun ikat Sri Widhi yang telah memberikan izin penelitian sehingga membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. I Wayan Widiada dan Ni Wayan Suartini selaku orang tua tercinta, Putu Gede Suwidia Putra Adnyana dan I Komang Agus Suwidia Adicahya beserta keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan, semangat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat penulis yaitu, Ary Wirayanti, Kellyna, Mulia Ayu, Ekayani, Nelly Astari, dan Utari Kurniasari terimakasih sudah menemani dari semester satu hingga sekarang, menikmati kehidupan sebagai mahasiswa, tawa, kenangan yang tidak akan terlupakan.
12. Teman-teman PKL di Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng periode Agustus – September 2022, yang telah berbagi pengalaman dan segala bantuan.
13. Seluruh teman-teman kelas D Manajemen angkatan 2019.
14. Dan semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
15. Diri sendiri yang telah semangat berjuang menyusun skripsi ini secara mandiri mulai dari nol hingga skripsi ini selesai dan pantang menyerah untuk memahami mengenai konsep, isi, penggunaan metode, dan pengolahan hasil penelitian yang tertuang pada skripsi ini. Kamu keren dan hebat, intan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 14 Juni 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Deskripsi Teoritis.....	11
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.2 Kualitas Produk.....	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	18
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	21
2.3.1 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.3 Hubungan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23



2. 4 Kerangka Berpikir.....	24
2.5 Hipotesis Penelitian .....	25
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
3.2 Rancangan Penelitian.....	27
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	28
3.4 Sampel Penelitian.....	28
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Peneitian .....	30
3. 5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	31
3.5.1 Metode Pengumpulan Data .....	31
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data .....	31
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	35
3.6.1 Uji Asumsi Klasik .....	35
3.6.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	37
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	38
3.7 Pengujian Hipotesis .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Deskripsi Data.....	41
4.1.1 Gambaran Umum Responden Penelitian.....	41
4.1.2 Karakteristik Responden .....	42
4.1.3 Karakteristik Tanggapan Responden .....	43
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	45
4.2.1 Uji Normalitas.....	45
4.2.2 Uji Multikolinearitas .....	46
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	47
4.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	48
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
4.5 Pengujian Hipotesis .....	50
4.5.1 Uji t (Uji Parsial).....	51

4.5.2 Uji F (Uji Simultan) .....	53
4.6 Pembahasan.....	55
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada tenun ikat Sri Widhi di Klungkung.....	55
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada tenun ikat Sri Widhi di Klungkung.....	58
4.6.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada tenun ikat Sri Widhi di Klungkung.....	60
4.7 Keterbatasan Penelitian.....	63
4.8 Implikasi .....	64
4.8.1 Implikasi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	64
4.8.2 Implikasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64
4.8.3 Implikasi Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	65
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>66</b>
5.1 Ringkasan.....	66
5.2 Simpulan .....	67
5.3 Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Pertenunan di Kota Klungkung.....	4
2.1 Hasil Penelitian Relevan .....	18
3.1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	30
3.2 Hasil Uji Validitas.....	33
3.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	34
4.1 Rincian Pengiriman dan Pengambilan Kuesioner.....	41
4.2 Gambaran Umum Responden .....	42
4.3 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Produk.....	43
4.4 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	44
4.5 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan.....	45
4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	49
4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
4.9 Hasil Uji Parsial .....	51
4.10 Hasil Uji Simultan.....	54



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Berpikir.....	25
4.1 Hasil Uji Normalitas <i>P-Plot</i> .....	46
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i> .....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	79
Lampiran 2. Data Penjualan tenun ikat Sri Widhi di Klungkung .....	79
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 4. Tabulasi Data.....	89
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	97
Lampiran 6. Gambaran Umum Responden.....	100
Lampiran 7. Tanggapan Responden terhadap Variabel .....	102
Lampiran 8. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	107
Lampiran 9. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	108
Lampiran 10. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	109

