

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN KAIN  
TENUN ENDEK PADA PERTENUNAN ENDEK DI  
KABUPATEN BULELENG**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
I MADE WIRA CAHYADI  
NIM 1717041098**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

**2020**

# SKRIPSI

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

**Menyetujui,**

Pembimbing I,



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si  
NIP. 197611102014042001

Pembimbing II,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001

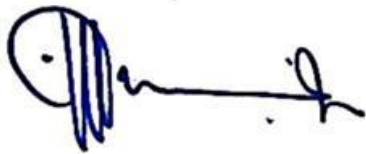
Skripsi oleh I Made Wira Cahyadi  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 18 Februari 2021

Dewan Penguji



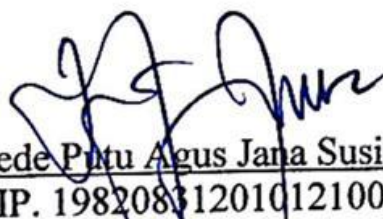
Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si  
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001

(Anggota)



Gede Pitu Agus Jana Susila, S.E., MBA  
NIP. 198208312010121001

(Anggota)

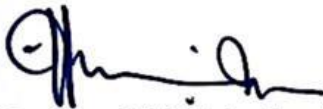
Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 18 Februari 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian



Komang Krista Heryanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309202015041001

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Kain Tenun Endek pada Pertenunan Endek di Kabupaten Buleleng” 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 resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 22 Februari 2021  
Yang membuat pernyataan,



I Made Wira Cahyadi  
NIM. 1717041098

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Kain Tenun Endek Pada Pertenunan Endek Di Kabupaten Buleleng”**.

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E.,M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E.,M.M. selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
5. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motifasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Dr.Dra.Ni Made Suci, M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan motifasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini beserta Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
7. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.

8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
9. Pimpinan dan Karyawan Pertenunan Artha Dharma dan Pertenunan Sari Artha yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.
10. Kedua orang tua (I Wayan Gede Astina dan Ni Ketut Juni Karyawati), Saudara (I Gede Satria Perdana) dan Kekasih (Made Sri Diarsini) yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 2017.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 07 Januari 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

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.....	9
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 Teoretis Penelitian.....	11
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3 Kualitas Produk.....	17
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Produk.....	17
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Produk.....	17
2.1.3.3 Indikator Kualitas Produk.....	18
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	18



2.3 Hubungan Antar Variabel .....	23
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.	24
2.3.3 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.4 Kerangka Berpikir .....	25
2.5 Hipotesis Penelitian.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
3.1.1 Tempat Penelitian.....	28
3.1.2 Waktu Penelitian .....	28
3.2 Rancangan Penelitian .....	29
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	29
3.4 Sampel Penelitian.....	29
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	32
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1 Uji Asumsi Klasik .....	34
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	35
3.6.3 Uji Hipotesis .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1 Deskripsi Data.....	41
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	41
4.2.1 Uji Normalitas Data .....	41
4.2.2 Uji Multikolinieritas .....	42
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	42
4.3 Pengujian Hipotesis .....	43
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Kain Tenun Endek pada Pertenunan	

Endek di Kabupaten Buleleng .....	46
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kain Tenun Endek pada Pertenunan Endek di Kabupaten Buleleng .....	47
4.3.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Kain Tenun Endek pada Pertenunan Endek di Kabupaten Buleleng..	47
4.4 Pembahasan .....	48
4.3.1 Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kualitas produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	48
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .	48
4.3.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	49
4.5 Implikasi .....	50
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>51</b>
5.1 Ringkasan .....	51
5.2 Simpulan .....	52
5.3 Saran .....	53
<b>DAFTAR RUJUKAN</b> .....	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>56</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penjualan Kain Tenun Endek Pertenunan Artha Dharma Tahun 2020 .....	4
Tabel 1.2 Jumlah Penjualan Kain Tenun Endek Pertenunan Sari Artha Tahun 2020 .....	6
Tabel 3.1 Variabel, Konsep Variabel, Indikator dan Skala Ukur .....	10



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir ..... 26



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian .....	57
Lampiran 2. Hasil Kuisisioner untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	68
Lampiran 3. Hasil Kuisisioner untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Produk .....	70
Lampiran 4. Hasil Kuisisioner untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	72
Lampiran 5. Hasil Kuisisioner untuk Analisis Regresi Linear Berganda Variabel Kualitas Pelayanan .....	74
Lampiran 6. Hasil Kuisisioner untuk Analisis Regresi Linear Berganda Variabel Kualitas Produk .....	80
Lampiran 7. Hasil Kuisisioner untuk Analisis Regresi Linear Berganda Variabel Kepuasan Pelanggan .....	86
Lampiran 8. Tabulasi Data Analisis Regresi Linear Berganda .....	92
Lampiran 9. Hasil Output SPSS .....	95

