

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

I Made Wira Cahyadi, NIM 1717041098

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kain tenun endek di Kabupaten Buleleng dan menguji pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kain tenun endek di Kabupaten Buleleng serta untuk menguji kualitas produk secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan kain tenun endek di Kabupaten Buleleng. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan desain penelitiannya adalah kuantitatif kausal. Subjek dalam penelitian ini pelanggan kain tenun endek yang pernah membeli kain tenun endek lebih dari 1 kali khususnya pada Pertenunan Artha Dharma dan Pertenunan Sari Artha. Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Data dikumpulkan dengan pencatatan dokumen dan metode kuesioner, serta dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Penentuan sampel dalam penelitian didapat melalui teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 105 responden. Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (3) Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji aspek serupa tentang kepuasan pelanggan, untuk mengembangkan penelitian dengan menggunakan variabel reputasi merek, harga, dan citra perusahaan. Subjek penelitian yang berbeda seperti pada pertenunan endek di luar Kabupaten Buleleng agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat menggambarkan variabel-variabel yang akan memengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata-kata kunci : kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan pelanggan

**PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KAIN TENUN ENDEK PADA PERTENUNAN
ENDEK DI KABUPATEN BULELENG**

I Made Wira Cahyadi, NIM 1717041098

Management Department

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality on customer satisfaction of endek woven fabrics in Buleleng Regency and to examine the effect of product quality on customer satisfaction of endek woven fabrics in Buleleng Regency and to test product quality simultaneously and partially on customer satisfaction of endek woven fabrics in the Regency. Buleleng. This type of research is quantitative research and the research design is quantitative causal. Subjects in this study were endek woven cloth customers who had bought endek woven fabrics more than once, especially at Pertenunan Artha Dharma and Pertenunan Sari Artha. The objects in this study are service quality, product quality and customer satisfaction. Data were collected by recording documents and questionnaire methods, and analyzed by multiple linear regression analysis. The determination of the sample in the study was obtained through purposive sampling technique. The sample in this study amounted to 105 respondents. The results of this study are: (1) Service quality has a significant effect on customer satisfaction. (2) Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. (3) Service quality and product quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. For further researchers who are interested in studying similar aspects of customer satisfaction, to develop research using brand reputation, price, and company image variables. Different research subjects such as in endek weaving outside Buleleng Regency in order to obtain more varied results that can describe the variables that will affect customer satisfaction.

Key words: service quality, product quality, customer satisfaction