

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA INDUSTRI
KECIL MENENGAH (IKM) BATIK
(Studi kasus pada CV. Batik Marem, Yosowilangun Lor, Lumajang)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen



**LIA ANJARI SUCIATI
NIM. 215121949**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA GAMA LUMAJANG
2019**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial maupun simultan. Penelitian ini dilakukan di CV. Batik Marem, Yosowilangun Lor, Lumajang dengan sampel yang diambil 30 responden. Penelitian ini melakukan pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh kualitas produk kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada industry kecil menengah batik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variable kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variable kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien determinasi sebesar 0,291 yang menunjukkan bahwa 29,1% kepuasan pelanggan CV. Batik Marem, Yosowilangun Lor, Lumajang dapat dipengaruhi oleh variable kualitas produk dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 70,9% kepuasan pelanggan CV. Batik Marem, Yosowilangun Lor, Lumajang dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Penelitian pada topic ini dapat ditindak lanjuti dengan menggunakan populasi, sampel, serta periode yang berbeda untuk melihat potensi hasil penelitian yang berbeda.

Kata Kunci :Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

The purpose of this research know the influence of quality products , the quality of service for customer satisfaction in partial and simultaneous .This research in doing in cv .Batik marem , yosowilangunlor , lumajang with samples to be taken 30 respondents .This research run a test against a hypothesis that said there were pengaruh the quality of product quality service for customer satisfaction in Industry small medium enterprises batik .Research methodology used is the method quantitative research with technique regression analysis linear multiple .The results of the study which showed that variable product quality impact on customer satisfaction , while variable the quality of services has not been affecting the customer satisfaction with the coefficients determination of 0,291 which showed that 29,1 % customer satisfaction cv .Batik marem , yosowilangunlor , lumajang can be influenced by the variable product quality and quality of services , while the rest 70,9 % customer satisfaction cv .Batik marem , yosowilangunlor , lumajang. variables influenced by the fact that it was not disclosed in the research that analyzed in terms of .Research on this topic can be acted upon using percent of the population , in the entire household sample , as well as different periods efforts to view of the potential of research results that different from what is mentioned.

Key words: the product quality , increase the quality of services , customer satisfaction

