

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KAIN ENDEK DI KABUPATEN BULELENG

I M. Wira Cahyadi<sup>1</sup>, N. L. W. Sayang Telagawathi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja  
e-mail: wiracahyadi99@gmail.com, gemilangsuryawan@gmail.com

## Abstrak

Pengkajian dengan tujuan menguji memengaruhi mutu pelayanan serta kualitas produk dengan simultan parsial pada puasna pelanggan kain tenun endek Kabupaten Buleleng. Penelitian ini dirancang dalam bentuk kuantitatif kausal. Sampel dalam pengkajian ditentukan melalui purposive sampling. Sampe; dipergunakan dengan penjumlahan 105 responden. Instrumen dipergunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner. Perolehan berikutnya selanjutnya dengan penganalisaan mempergunakan regresi linier berganda. Hasil pengkajian menunjukkan jika: (1) kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan (3) kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

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

## Abstract

*This study aimed at examining the effect of service and product quality simultaneously and partially on customer satisfaction of endek woven fabrics in Buleleng regency. This study was designed in the form of a causal quantitative research. The sample of the study was selected through the purposive sampling technique. The sample used were 105 respondents. The instrument that was used to obtain the data was a questionnaire. The obtained data were analyzed using multiple linear regression. The results of this study show that: (1) service quality has a significant effect on customer satisfaction, (2) product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, and (3) service and product quality have a positive and significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** *service quality, product quality, customer satisfaction*

## 1. Pendahuluan

Budaya lokal di Indonesia muncul dari generasi ke generasi dan mengandung makna yang mendalam di dalam budaya itu sendiri. Kearifan lokal menjadi salah satu sumber kebudayaan yang terdapat pada tradisi di masyarakat dan sejarah dalam lingkup pendidikan formal maupun informal, agama, seni, serta interpretasi kreatif yang lain (Mufid, 2010). Salah satu keberagaman budaya di Indonesia adalah kain tradisional yang mempunyai ciri khas tersendiri sesuai dengan letak geografisnya. Kain tradisional seperti kain songket, kain batik, kain gringsing, kain tenun endek, dan lain sebagainya menjadi warisan nenek moyang bangsa Indonesia yang mempunyai motif, warna, dan corak tersendiri.

Kain tradisional yang banyak diproduksi oleh pengrajin kain di Indonesia seperti di Bali, Lombok, Sumatera, Sulawesi, dan daerah lainnya adalah kain tenun dengan keunikan pada masing-masing wilayah. Kain tenun yang diproduksi di setiap provinsi mempunyai teknik, nilai sejarah, dan makna yang berbeda berdasarkan adat, budaya, serta kebiasaan di daerah tersebut. Keanekaragaman ini masih dilestarikan oleh masyarakat Indonesia khususnya oleh masyarakat Bali. Kain tenun yang terdapat di provinsi Bali meliputi tiga jenis, yakni kain tenun endek, kain tenun songket, dan kain tenun pegringsingan. Seiring berjalannya waktu, usaha pertenunan ini semakin berkembang karena kain tenun endek yang dihasilkan mampu bersaing di pasaran serta tidak kalah dengan produk-produk pesaing.

Salah satu pengerajin yang memproduksi kain tenun endek adalah Pertenunan Artha Dharma berlokasi di Desa Sinabun, Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng. Pertenunan ini merupakan industri penghasil kain tenun endek yang berkualitas tinggi dengan keunikan atau ciri khas Kabupaten Buleleng yang sudah terkenal tidak hanya di masyarakat Bali saja namun hingga ke luar Bali. Pertenunan Artha Dharma didirikan pada tahun 2002 oleh Bapak Ketut Rajin bersama dengan istrinya yang bernama Ibu Made Endang Erawati. Pada saat itu di desa Sinabun banyak terdapat pengangguran karena kurangnya lahan pekerjaan di desa tersebut. Berkat kegemarannya dalam dunia pertenunan, Bapak Ketut Rajin berinisiatif untuk membangun usaha pertenunan dengan harapan dapat menyerap tenaga kerja sehingga jumlah pengangguran di desa Sinabun mengalami penurunan.

Sama halnya Pertenunan Sari Artha juga merupakan pengerajin yang memproduksi kain tenun endek berada di Desa Kalianget, Kecamatan Seririt, Kabupaten Buleleng. Keunggulan kain tenun endek yang dihasilkan oleh Pertenunan Sari Artha terletak pada bahan baku yang digunakan yaitu benang berkualitas tinggi bernama benang Mastuli. Namun, benang-benang yang menjadi bahan baku kain tenun susah didapatkan karena proses produksi benang mengalami kendala yang disebabkan karena ulat sutra penghasil serat benang banyak yang mati. Menurut penjelesan dari pemilik pertenunan ini yaitu Bapak Nyoman Sudana, desain kain tenun endek yang akan digunakan disesuaikan dengan minat konsumen sehingga selalu mengikuti trend yang sedang berkembang serta berkolaborasi bersama dengan produsen yang berasal dari luar Kabupaten Buleleng.

Untuk dapat mencapai kesuksesan dalam sebuah perusahaan tidaklah luput dari kegiatan pemasaran yang sangat berperan dalam suatu keberhasilan perusahaan (Gugup, 2011). Strategi pemasaran yang bertujuan untuk menarik minat pelanggan sangat diperlukan agar pertenunan kain endek yang terdapat di Kabupaten Buleleng bisa bertahan di tengah daya saing bisnis yang makin mempunyai daya saing. Kepuasan bagi pelanggan dengan hal yang krusial, kegiatan usaha ataupun bisnis. Begitu pula usaha Pertenunan Artha Dharma dan Sari Artha sangat memperhatikan mutu pelayanannya dengan barang agar pelanggannya atau konsumen akan merasa puas ketika membeli produk-produk yang dihasilkan oleh entitas bisnis ini.

Menurut Kotler (2002), kualitas layanan ialah kegiatan ataupun tindakan dengan penawaran para pihak dengan hal yang mendasar, wujud ataupun tidaknya serta mengakibatkan kepemilikannya. Mutu pelayanannya yang baik menjadi suatu pertimbangan dalam melakukan keputusan pembelian. Pertenunan Artha Dharma dalam memberikan suatu pelayanan yang maksimal untuk konsumen menjadi prioritas sehingga konsumen atau pembeli akan merasa nyaman ketika membeli suatu produk. Namun, akhir-akhir ini pelayanan terhadap konsumen sedikit terbatas dikarenakan dalam situasi pandemi seperti saat ini masyarakat dihimbau untuk mengurangi kontak dengan orang lain dimana hal ini akan berdampak pada berkurangnya jumlah pelanggan. Sebelumnya, Pertenunan Artha Dharma secara langsung mendatangi instansi-instansi untuk memasarkan kain tenun endek dan memamerkan produk yang dihasilkan dalam suatu acara. Pada Pertenunan Sari Artha pelayanan kepada konsumen terkadang mengalami hambatan dimana hal ini disebabkan karena kurang memadainya sosial media yang bertujuan untuk memberikan pelayanan secara *online* kepada konsumen. Selain itu pertenunan ini tidak pernah mengikuti pameran atau acara-acara yang bertujuan untuk memasarkan produk sehingga kain tenun endek yang telah dihasilkan belum banyak diketahui oleh masyarakat luas.

Harapan positif menunjukkan bahwa pelanggan akan terhubung atau melekat secara emosional dengan produk atau layanan sedangkan harapan negatif akan membuat pelanggan tidak melakukan pembelian kembali hubungan kualitas pelayanan serta nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen. Kotler (1999) mengatakan bahwa kualitas berdampak langsung pada daya guna produk maupun jasa. Untuk itu, kualitas produk atau jasa sangat berkaitan dengan nilai dan kepuasan pelanggan. Di samping itu, Tias (2017) melakukan sebuah penelitian yang serupa dan memperlihatkan jika mutu pelayanannya dengan mutu barang yang memengaruhi positif atau signifikan pada kepuasannya dari pelanggan H1: ada yang

memengaruhi signifikan antara mutu pelayanannya serta mutu dari barang, dengan kepuasannya pelanggan kain tenun endek di Kabupaten Buleleng.

Kualitas pelayanan juga dikatakan sebagai kualitas pelayanan pemberian kepuasannya dengan pembeli yang menggunakan jasa tersebut. Kualitas layanan memiliki peran yang krusial, mewujudkan kepuasannya. Tingkat kualitas pelayanannya tinggi mengarah ke tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi pula (Quddus, 2014). Dalam penelitiannya, Widjono (2013) menemukan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hal yang memengaruhi dengan baik dan jelas pada kepuasannya dengan pembeli pelayanan *Drive Thru McDonald*. Sebuah pelayanan yang maksimal akan menimbulkan rasa kepuasan konsumen untuk membeli atau mempergunakan kembali barang ataupun pelayanan yang menjadi penawaran sebuah organisasi. Pelayanan yang memiliki mutu dapat pada pemberian dorongan tersendiri pada pembeli, pengikatan atau hubungan erat sebuah organisasi. H2: Hal yang memengaruhi secara jelas dari mutu pelayanan dengan kepuasan, kain tenun endek di Kabupaten Buleleng.

Dengan adanya produk dengan mutu yang diyakini dari barang tersebut, tersimpan pada pemikiran pelanggan ataupun pembeli mereka, akan kesediaan mengeluarkan uang untuk pembelian barang yang memiliki mutu (Kotler dan Armstrong dalam Saputra, 2002). Target akhirnya dipenuhi sebuah organisasi ialah kesamaan yakni dapat pemberian perasaan kepuasan untuk konsumennya. Puasnya ataupun tidaknya untuk membeli suatu produk penentuan yang sesuai atau tidaknya dari yang menjadi harapannya dan anggapan hal kerja aktualnya barang kain tenun endek pertenunan tersebut. Hasil penelitian yang diperoleh oleh Monica (2013) memperlihatkan bahwasanya mutu dari sebuah barang yang jelas dan signifikansinya pada puasannya pelanggan. H3: Hal yang memengaruhi secara jelas antara kualitas produk dan kepuasan pelanggannya kain tenun endek di Kabupaten Buleleng.

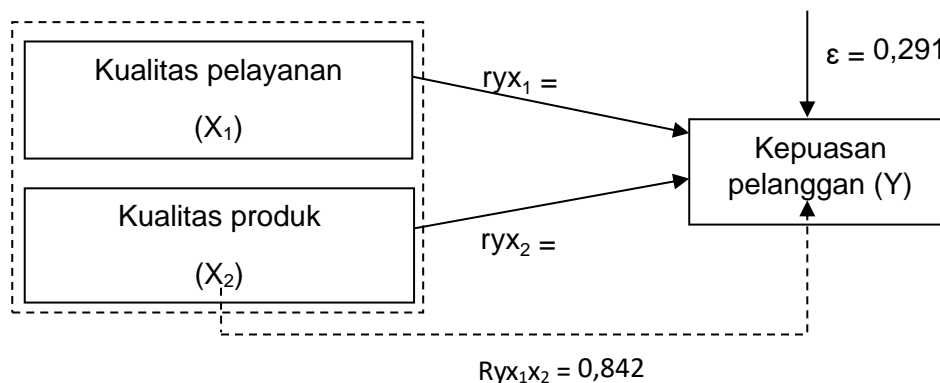
Beralaskan pemaparan terkait, pengkajian yang dilaksanakan untuk pengujian (1) Kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kain tenun endek di Kabupaten Buleleng, (2) Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kain tenun endek di Kabupaten Buleleng, (3) Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kain tenun endek di Kabupaten Buleleng.

## 2. Metode

Jenis penelitian yang dipergunakan yaitu penelitian kuantitatif. Metode yang dipergunakan ialah metode penelitian yang berdasar kepada filsafat positivisme dan dipergunakan untuk penelitian ataupun populasi dan sampel yang ditentukan. Selain itu, metode ini merupakan untuk pengumpulan data, mempergunakan instrument penelitian, analisa data dengan sifat dan statistiknya, serta tujuan untuk pengujian hipotesisnya dengan penetapan terkait, dengan penelitian kualitatif yang dipergunakan yaitu desain riset kausal.

Pengkajian menggunakan dua variabel bebas, yakni dari mutu pelayanannya ataupun barang. Sedangkan variabelnya Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas, yakni kualitas pelayanan dan kualitas produk. Sedangkan, variabel terikat pada penelitian ini yakni kepuasan pelanggan. Subjek penelitian ini adalah pelanggan kain tenun endek yang pernah membeli kain tenun endek lebih dari sekali pada Pertenunan Arta Dharma dan Pertenunan Sari Artha. Sedangkan, objek penelitian ini yakni kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kualitas produk ( $X_2$ ), dan kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Sampel pengkajian ini dengan penjumlahan 105 responden. Data pengkajian dikumpulkan dengan pencatatan dokumen dan metode kuesionernya, dengan perolehan berikutnya pada analisis linier berganda.

### 3. Hasil dan Pembahasan



Gambar 1  
Struktur Pengaruh Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan Kualitas produk ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan pelanggan ( $Y$ )

Struktur pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) kain tenun endek pada Pertenunan endek di Kabupaten Buleleng dapat digambarkan pada Gambar 1 di atas. Hasil menunjukkan bahwa ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal itu terkait dengan penunjukan p-value  $Ryx_1x_2 = 0,000 < \alpha = 0,05$ . Besar sumbangan yang memengaruhi kualitas pelayanan serta kualitas puasanya pelanggan yang memengaruhi mutu pelayanannya dan kualitas produk dengan pengaruh dari variabel lain sebesar 29,1%.

Dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, keeratan hubungan pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,413 dan besar sumbangan pengaruh adalah 17,0% dengan p-value  $Pyx_1 = 0,000 < \alpha = 0,05$ . Hal ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ini artinya jika kualitas pelayanan semakin tinggi, maka kepuasan pelanggan juga berbanding lurus yaitu akan semakin tinggi.

Begitu juga dengan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Keeratan hubungan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,502 dan besar sumbangan pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan adalah 25,2% dengan p-value  $Pyx_2 = 0,000 < \alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh secara positif dan significant terhadap kepuasan pelanggan. Ini artinya jika kualitas produk semakin tinggi, maka kepuasan pelanggan juga berbanding lurus yaitu akan semakin tinggi.

Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh yang jelas dengan kepuasan pelanggannya kain tenun endek pada Pertenunan endek di Kabupaten Buleleng. Hasil penelitian ini didukung oleh pendapat Lupiyoadi (2006) yang mengatakan bahwa terdapat 2 hal dengan keharusan menjadi perhatian sebuah organisasi jasa, penentuan tingkatan yang puas ialah dengan mutu barang dan pelayanannya. Harapan positif menunjukkan bahwa pelanggan akan terhubung atau melekat secara emosional dengan produk atau layanan, sedangkan harapan negatif akan membuat pelanggan tidak melakukan pembelian kembali. Hubungan ini disampaikan oleh Kotler (1999), yang mengemukakan bahwa kualitas berdampak langsung pada daya guna produk maupun jasa. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan produk memiliki kaitan yang sangat erat terhadap kepuasan seorang pelanggan. Kajian empirik yang ikut mendukung temuan dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Tias (2017) yang menunjukkan jika mutu pelayanannya dan produk memiliki hal yang memengaruhi dengan baik dan jelas pada pembelinya.

Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan kain tenun endek pada Pertununan endek di Kabupaten Buleleng. Hasil penelitian selaras dengan anggapan Lupiyoadi (2006) dengan penentuan tingkatan kepuasannya, salah satu hal yang menjadi perhatian sebuah organisasi jasa yaitu kualitas produk. Dengan adanya produk dengan mutu yang bisa diyakini, barang dan tersimpan pada pelanggan ataupun pembeli, mereka memiliki kesediaan mengeluarkan uang untuk pembelian sebuah barang yang memiliki mutu. Target akhirnya dipenuhi sebuah organisasi dengan kesamaan yakni pemberian perasaan kepuasan untuk konsumennya. Puasnya ataupun tidaknya pembeli untuk membeli suatu produk dengan penentuan yang selaras dengan harapannya ataupun anggapan pembeli dari hasil kerja sebuah barang di kain tenun endek pertununan tersebut.

#### **4. Simpulan dan Saran**

Hasil yang didapatkan dengan menarik garis besar jika ada yang memengaruhi dengan jelas dari mutu pelayanan dan kualitas produk kain tenun endek di Kabupaten Buleleng. Hal tersebut dapat diperhatikan dari hasil uji hipotesis dengan memperlihatkan jika yang mempengaruhinya secara jelas. Begitu juga dengan mutu pelayanan pada kepuasan pelanggan dan mutu produk dengan pelanggannya pada kain tenun endek di Kabupaten Buleleng. Hasil pengkajian dengan memberikan implikasi jika mutu pelayanan dan barang yang memengaruhi jelas kepuasan pelanggannya, kain tenun endek pada Pertununan endek di Kabupaten Buleleng, yang artinya jika ingin meningkatkan kepuasan pelanggan, maka pertununan endek harus memperhatikan kualitas pelayanan dan kualitas produk. Selaras dengan hipotesis, terdapat pengaruh yang signifikan atau positif antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap rasa puas pelanggan kain tenun endek di Kabupaten Buleleng. Selain itu, terdapat juga yang memengaruhi dengan jelas antara mutu pelayanan dengan puasnya pelanggan dan adanya yang memengaruhi jelas dengan mutu barang pelanggan kain tenun endek di Kabupaten Buleleng.

Pelaku UMKM seperti pertununan endek di Kabupaten Buleleng disarankan agar lebih memperhatikan kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan karena hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal tersebut karena pelayanan yang dilakukan dengan baik dan produk yang diberikan berkualitas dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan, maka pelanggan bersedia mengeluarkan dana mereka untuk membeli produk. Selain itu, pengkaji berikutnya dengan menarik peneliti dengan aspek yang sewarna dengan penelitian ini diharapkan agar lebih mengembangkannya, mempergunakan populasi serta sampel dengan luas, guna mendapatkan hasil pengkajian yang bisa diuji dan andal, dengan selanjutnya menjadi harapan pengujian variabel lainnya, dengan yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

#### **Daftar Pustaka**

- Abdul, Quddus. (2014). The Influence of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Customer Loyalty In PT. Jne North Bandung Area. *Journal Of Business and Management Institut Pertanian Bogor*.
- Ghozali, Imam. (2011). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gugup, Kismono. (2011). *Bisnis Pengantar*. BPF, Yogyakarta
- Kotler, Philip. (1999). *Pemasaran Perhotelan dan Kepariwisata* Edisi Kedua. Jakarta: PT. Prenhallindo.

- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. (2002). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa Bob Sabran. Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat., dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Mufid, Sofyan. A. (2010). *Ekologi Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Tanuwijaya, Melissa. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pipop Copy*. Fakultas Entrepreneurial Business Universitas Ciputra.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing* Vol 64 no 1
- Rahman, Bobby Aditya, dkk. 2015. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perjalanan Umrah pada PT. Dago Wisata Internasional*. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Bandung.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Afabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RnD*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Afabeta
- Widjoyo, Iksan Ongko dkk. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya*. Program Manajemen Pemasaran Universitas Kristen Petra.
- Yuriansyah, Auli. 2013. *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Nilai Produk, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna bus PO. Muji Jaya Jepara di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang*.