

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LASTRI SONGKET DI DESA
SUNGAI LEBUNG ULU KECAMATAN PEMULUTAN SELATAN**



SKRIPSI

Nama : Junawita

Nim : 212020089

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LASTRI SONGKET DI DESA
SUNGAI LEBUNG ULU KECAMATAN PEMULUTAN SELATAN**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



SKRIPSI

Nama : Junawita

Nim : 212020089

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2024

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Junawita
Nim : 212020089
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Lastri Songket di Desa Sungai Lebung Ulu Kecamatan Pemulutan Selatan

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata 1 (satu) baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Palembang, Mei 2024



Junawita

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Lastri Songket di Desa Sungai Lebung Ulu Kecamatan Pemulutan Selatan

Nama : Junawita

NIM : 212020089

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Mei 2024

Pembimbing I,

Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M
NIDN : 020616702

Pembimbing II,

Nadia Afrilliana, S.E., M.Si
NIDN : 0219648501

Mengetahui,
Dekan

u.b. Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zafcha Trihandayani, S.E., M.Si
NIDN : 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Dan hendaklah di antara kamu ada segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyeru (berbuat) yang makruf, dan mencegah yang mungkar. Dan mereka itulah orang-orang yang beruntung”

(QS. Al-Imran:104)

“Setetes keringat orangtuaku, seribu langkahku untuk maju”

(Penulis)

Persembahan:

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT. Skripsi ini saya persembahkan teruntuk orang-orang yang saya sayangi:

- Ayah ku tercinta Hairullah dan Ibu ku tercinta Nurbaiti
- Adik-adikku tersayang Apriansyah dan Edo Anggara
- Keluarga tercinta, keluarga besarku
- Sahabat Seperjuanganku (JUSICARAMEL)
- Almamater kebanggaanku

PRAKATA



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wa Barakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, hidayat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Lastri Songket di Desa Sungai Lebung Ulu Kecamatan Pemulutan Selatan”. dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini adalah menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, dan kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan terkhusus kepada kedua orang tua, Ayahanda ku (Hairullah) dan Ibunda ku (Nurbaiti) yang memiliki peran penting dalam perjalanan hidup penulis dan berjasa dalam mendidik, mendoakan, memberikan dorongan motivasi, serta selalu ada disetiap masalah yang dihadapi penulis. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kedua orang tua yang terbaik didunia serta keluarga besar yang selalu mendukung.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesainya penyusunan skripsi

ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari beberapa pihak, maka dengan kesempatan yang didapat penulis ingin mengucapkan banyak Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom DS, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Tri Handayani, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Nadia Afrilliana, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi.
5. Ibu Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M selaku Penelaah 1 dan Ibu Hj. Kholilah, S.E., M.S.i selaku Penelaah 2 yang telah membantu dan meluangkan waktu sampai skripsi ini selesai.
6. Bapak Gumar Herudiansyah, S.E., M.M selaku Penguji 1 dan Dr. Dinarossi Utami, S.E., M.S.i selaku Penguji 2 yang telah membantu dan meluangkan waktu sampai skripsi ini selesai.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Keluarga tercinta, terutama kedua orang tua dan saudara-saudaraku, serta orang-orang terdekat yang selalu mendoakan, mendukung dan

terimakasih atas segala yang telah diberikan kepada saya.

9. Bibikku Putri Ayu Anggraeni, terimakasih banyak yang selalu membantu, memberikan dukungan, semangat, saran serta doa yang tulus kepada penulis.
10. Masyarakat Desa Sungai Lebung Ulu kecamatan Pemulutan Selatan yang telah memberikan izin dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini dan memberikan saran kepada penulis.
11. Sahabat seperjuanganku, Siti Nur Halimah, Charyna Wahyuning Tyas, Rahma Dona dan Imelda Damayanti yang telah memberikan dukungan, semangat, saran serta doa yang tulus kepada penulis.
12. Sahabat terbaikku Lenai yang selama ini selalu mensupport memberikan semangat, saran serta doa-doa yang tulus dan yang selalu siap mendengarkan keluh kesah penulis.
13. Terima kasih kepada Rizki Kurniawan yang selama ini selalu mensupport, memberikan semangat, serta saran dan yang selalu menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Terima kasih juga kepada teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
15. Terima kasih kepada diriku sendiri yang telah berjuang dan bertahan sejauh ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah banyak membantu dalam

menyelesaikan laporan skripsi ini.

***Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabikul Khairot,
Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barolatu.***

Palembang, Mei 2024

Junawita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PRAKATA	v
HALAMAN DAFTAR ISI	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xi
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	9
A. Kajian Pustaka	9
B. Kerangka Pemikiran	24
C. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian	29
B. Lokasi Penelitian	30
C. Overasionalisasi Variabel	30
D. Populasi dan Sampel	31
E. Data yang Diperlukan	32
F. Metode Pengumpulan Data	33
G. Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Penelitian	42
B. Pembahasan Hasil Penelitian	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
A. Kesimpulan	69
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tebel I.1 Pendapat Konsumen Terhadap Lastri Songket di Desa Sungai Lebung Ulu	5
Tabel III.1 Variabel Penelitian, Definisi varibel, Indikator, Skala	30
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	44
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel IV.4 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	45
Tabel IV.5 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	47
Tabel IV.6 Jawaban Responden Variabel Produk (X_2)	49
Tabel IV.7 Jawaban Responden Variabel Promosi (X_3)	50
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Produk Dan Promosi	53
Tabel IV.9 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel IV.10 Regresi Linier Berganda	55
Tabel IV.11 Hasil Uji F	57
Tabel IV.12 Hasil Uji T	58
Tabel IV.13 Hasil Koefisien Determinasi	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	27
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran: Jadwal Penelitian

Lampiran: Kuesioner

Lampiran: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran: Hasil Regresi Linier Berganda

Lampiran: Hasil Uji F, Uji T dan Koefisien Determinasi

Lampiran: Rekapitulasi Jawaban Responden

Lampiran: Tabel F

Lampiran: Tabel t

Lampiran: Surat Keterangan Lunas BPP

Lampiran: Surat Keterangan Selesai Riset dari Tempat Peneliti

Lampiran: Cek Plagiat Turnitin

Lampiran: Sertifikat AIK

Lampiran: Sertifikat

Lampiran: Sertifikat Aplikasi Komputer

Lampiran: Sertifikat Aplikasi Komputer dan Bisnis

Lampiran: Sertifikat SKPI Pelatihan Pengelolaan Bisnis

Lampiran: Sertifikat SKPI Pelatihan Pengelolaan E-Commerce

Lampiran: Sertifikat SKPI Pelatihan Marketing Strategy

Lampiran: Sertifikat SKPI Pelatihan Pengelolaan Strategi Pemasaran

Lampiran: Sertifikat SKPI Pelatihan Pengelolaan SPSS

Lampiran: Biodata Penulis

ABSTRAK

Junawita/212020089/2020/ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Lastri Songket Di Desa Sungai Lebung Ulu Kecamatan Pemulutan Selatan

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Lastri Songket Di Desa Sungai Lebung Ulu Kecamatan Pemulutan Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Lastri Songket Di Desa Sungai Lebung Ulu Kecamatan Pemulutan Selatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah Asosiatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Populasi penelitian adalah 100 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang dikuantitatifkan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, uji F, uji t dan koefisien determinasi (R^2) dengan tingkat signifikan 10%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil regresi linier berganda $Y = 6.168 - 0,024X_1 + 0,169X_2 + 0,752X_3$. Secara simultan memperlihatkan adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai $F_{hitung} (40.079) \geq F_{tabel} (2,14)$ dengan tingkat signifikan $F 0,000 < sig \alpha = 0,1$. Secara parsial diketahui Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan $t_{hitung} (-.926) < t_{tabel} (1,292)$ dengan tingkat signifikan $0,357 < sig \alpha = 0,01$. Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan $t_{hitung} (2.842) > t_{tabel} (1,292,)$ dengan tingkat signifikan $0,005 < sig \alpha = 0,01$. Promosi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan $t_{hitung} (7.374) > t_{tabel} (1,292)$ dengan tingkat signifikan $0,000 < sig \alpha = 0,01$. Hasil uji Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,542 54,2%, sedangkan sisanya 46,8% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Produk, Promosi dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Junawita/212020089/2020/ The Influence of Service Quality, Products and Promotions on Lastri Songket Customer Satisfaction in Sungai Lebung Ulu Village, South Pemulutan District

The problem formulation in this research is the influence of service quality, products and promotions on Lastri Songket customer satisfaction in Sungai Lebung Ulu Village, South Pemulutan District. This research aims to determine the influence of service quality, products and promotions on Lastri Songket customer satisfaction in Sungai Lebung Ulu Village, South Pemulutan District. The type of research used is associative. The data collection technique used in this research is a questionnaire. The research population was 100 respondents. The data analysis used in this research is quantitative and qualitative. The analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis, F test, t test and coefficient of determination (R²) with a significance level of 10%. The research results show that there is an influence of service quality, products and promotions on customer satisfaction. This is proven by the results of multiple linear regression $Y = 6.168 - 0.024X_1 + 0.169X_2 + 0.752X_3$. Simultaneously shows the influence of service quality, products and promotions on customer satisfaction with a value of $F_{count} (40,079) > F_{table} (2.14)$ with a significant level of $F 0.000 < sig \alpha = 0.1$. Partially, it is known that Service Quality has no significant effect on Customer Satisfaction $t_{count} (-.926) < t_{table} (1.292)$ with a significant level of $0.357 < sig \alpha = 0.01$. Products have a significant effect on Customer Satisfaction $t_{count} (2,842) > t_{table} (1.292,)$ with a significance level of $0.005 < sig \alpha = 0.01$. Promotion has a significant effect on Customer Satisfaction $t_{count} (7.374) > t_{table} (1.292)$ with a significance level of $0.000 < sig \alpha = 0.01$. The results of the Coefficient of Determination test show that the Adjusted R Square value is 0.542 54.2%, while the remaining 46.8% is explained by other variables not included in this research.

Keywords: Service Quality, Products, Promotions and Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumatera Selatan memiliki berbagai kerajinan industri tekstil yaitu kain songket, kain jumputan, kain blongsong, kain tanjung, dan batik Palembang. Di antara produk tekstil yang paling populer adalah kain songket khas kota Palembang. Selain Kota Palembang, beberapa daerah juga mempunyai songketnya sendiri. Songket merupakan kain tenun yang diproduksi dengan cara melakukan penambahan benang pakan di atas benang lungsin dan menyisipkan benang emas, perak, atau benang warna lainnya sebagai hiasan.

Kain tenun lebih dikenal dengan istilah songket. Kain songket merupakan warisan dari masa-kemasa. Ditinjau dari segi filosofinya kain songket seolah memiliki ragam hias yang dicerminkan berbagai cara hidup, adat-istiadat serta seni budaya para penenun ditengah-tengah masyarakat dan alam lingkungannya. Songket diberbagai daerah memiliki corak, keindahan, dan kekhasan masing-masing. Adanya keberagaman motif disebabkan karena perbedaan latar belakang budaya dan lingkungan yang menciptakan keragaman hasil tenun songket pada setiap daerah. Salah satunya adalah daerah Sumatera Selatan.

Saat ini dunia bisnis terutama bisnis kain Songket semakin hari semakin berkembang. Hal ini menghadirkan banyak perubahan bagi pelaku bisnis terutama bagi pelaku UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) terutama di segi pelayanan

sebab persaingan bisnis yang ketat menuntut untuk memberikan suatu produk atau jasa dengan kualitas yang terbaik, baik dalam segi produk, promosi dan kualitas pelayanan, ataupun dapat memberikan harga produk atau jasa yang lebih terjangkau, sehingga konsumen akan merasa kebutuhannya terpenuhi serta akan menciptakan sebuah kepuasan dari dalam diri konsumen.

Mengetahui sejauh mana pelanggan merasa puas dalam menerima produk yang ditawarkan oleh perusahaan ritel, maka sangat penting dilakukannya pengukuran kepuasan pelanggan. Menurut Umar (dalam Indrasari, 2019: 82) Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Pelayanan merupakan hal yang harus dilakukan secara maksimal, baik itu pelanggan langsung maupun tidak langsung. Menurut Tjiptono (dalam Indrasari, 2019: 61) definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Produk adalah barang atau jasa yang dapat diperjual belikan , yang dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Kotler & Armstrong (dalam Indrasari, 2019: 26) Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Secara konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan kegiatan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar. Selain itu produk dapat pula didefinisikan sebagai persepsi konsumen yang dijabarkan oleh produsen melalui hasil produksinya. Produk dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian.

Bisnis ritel modern kegiatan promosi sangat penting dilakukan karena merupakan salah satu proses yang membuat produk dikenal oleh pelanggan. Menurut Lupiyoadi, Rambat (Satriadi Dkk 2021: 94) Promosi merupakan salah satu variable dalam bauran pemasaran yang sangat penting dilaksanakan oleh perusahaan dalam memasarkan produk jasa. Kegiatan promosi bukan saja berfungsi sebagai alat komunikasi antara perusahaan dengan konsumen, melainkan juga sebagai alat untuk mempengaruhi konsumen dalam kegiatan pembelian atau penggunaan jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.

Songket merupakan kain yang ditunen dengan memakai benang emas atau perak menggunakan teknik menyungkit. Songket ialah kain glamor yang aslinya

memerlukan sejumlah emas asli buat dijadikan benang emas, lalu ditenun tangan sebagai kain yang indah. Kain tenun songket ialah karya seni rupa rakyat lokal yang terdapat di Desa Sungai Lebung Ulu yang mempunyai karakteristik spesial tersendiri. Ilustrasi disetiap motif umumnya mempunyai makna tersendiri yang mengandung baik buat kehidupan maupun ilustrasi menjadi wujud kebahagiaan.

Desa Sungai Lebung Ulu merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Pemulutan Selatan. Desa ini memiliki kontribusi dalam pelestarian tenun songket. Hampir seluruh dari masyarakat perempuannya memiliki potensi untuk menenun songket karena sejak kecil anak-anak pengrajin songket sudah diajarkan menenun, sehingga kemampuan tersebut diwariskan secara turun menurun.

Lastri Songket merupakan salah satu usaha Songket yang berada di Desa Sungai Lebung Ulu Kecamatan Pemulutan Selatan. Lastri Songket sudah cukup dikenal oleh lapisan masyarakat di desa Sungai Lebung Ulu. Lastri Songket ini telah berdiri sejak awal tahun 2016 hingga sekarang. Selama hampir 8 tahun berdiri, Lastri Songket telah memiliki pelanggan yang cukup banyak dan tidak hanya pelanggan dari desa saja, namun ada juga pelanggan dari luar desa yang mengunjungi Lastri Songket.

Lastri Songket menawarkan beberapa macam jenis songket, kualitas songket yang dijual tergantung jenis benang yang digunakan. Lastri Songket juga berusaha memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggannya. Strategi pemasaran yang telah

diterapkan oleh Lastri Songket bertujuan untuk memberi kepuasan kepada pelanggan, karena persaingan bisnis yang semakin ketat maka Lastri Songket dituntut mampu menawarkan songket dengan kualitas yang sebanding. Lastri Songket juga bisa mempengaruhi dan membujuk konsumen, sehingga pelanggan atau konsumen dapat mengetahui kualitas kain songket berdasarkan harga atau nilai jualnya sehingga pelanggan merasa puas dan loyal akan *repeat buying* atau pembelian kembali pada lastri songket.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan pra riset dengan bertanya kesejumlah orang tentang pendapat mereka terhadap Lastri Songket, berikut ditampilkan dalam bentuk tabel.

Tabel I.1
Pendapat Konsumen Terhadap Lastri Songket Di Desa Sungai Lebung Ulu

No	Indikator	30 Responden	
		Puas	Tidak Puas
Kepuasan Konsumen			
1	Saya akan membeli kembali kain songket di Lastri Songket karena kualitas dan pelayanannya sangat baik	8	22
2	Saya akan merekomendasikan Lastri Songket kepada orang lain	6	24
Kualitas Pelayanan			
3	Karyawan peduli dengan keinginan konsumen dan menjaga hubungan baik dengan konsumen	12	18
4	Karyawan memberikan perhatian lebih dan akrab pada konsumen	10	20
5	Cepat dalam mengatasi masalah pada keluhan konsumen	5	25
6	Karyawan sangat ramah dan profesional dalam melayani pelanggan	7	23
Produk			
7	Produk Lastri Songket menarik dan tidak mudah di tiru	10	20

8	Lastri Songket memiliki kesan yang menarik konsumen	8	22
9	Merk sesuai dengan desain yang ditawarkan	12	18
10	Desain di Lastri Songket bervariasi	13	17
Promosi			
11	Banyak promosi Lastri Songket di media sosial	6	24
12	Lastri Songket melakukan promosi secara langsung kepada konsumen	8	22
13	Lastri Songket sering mengadakan Giveaway	9	21
14	Lastri Songket banyak memberikan promo-promo yang menarik	5	25

Sumber : Hasil Wawancara Pra Riset, 2023

Dari tabel I.1 di atas diperoleh informasi bahwa terdapat 14 pernyataan yang mewakili indikator setiap variabel yang dibahas yaitu, membeli kembali kain songket di Lastri Songket karena kualitas dan pelayanan sangat baik, variabel kepuasan konsumen (sebanyak 8 responden menyatakan setuju dan 22 responden tidak setuju). Kemudian karyawan peduli dengan keinginan konsumen dan menjaga hubungan baik dengan konsumen, variabel kualitas pelayanan (sebanyak 12 responden menyatakan setuju dan 18 responden tidak setuju). Kemudian produk Lastri Songket menarik dan tidak mudah di tiru, variabel kualitas produk (sebanyak 10 responden menyatakan setuju dan 20 responden tidak setuju), dan banyak promosi Lastri Songket di media sosial, variabel promosi (sebanyak 6 responden menyatakan setuju dan 24 responden tidak setuju).

Berdasarkan pernyataan di atas penelitian ini bermaksud untuk melihat lebih jauh Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Lastri Songket di Desa Sungai Lebung Ulu Kecamatan Pemulutan Sealatan.

Dari uraian di atas maka peneliti mengambil judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Latri Songket Di Desa Sungai Lebung Ulu Kecamatan Pemulutan Selatan.

B. Rumusan Masalah

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan, produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Latri Songket Di Desa Sungai Lebung Ulu Kecamatan Pemulutan Selatan?
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Latri Songket Di Desa Sungai Lebung Ulu Kecamatan Pemulutan Selatan?
3. Adakah pengaruh produk terhadap kepuasan pelanggan Latri Songket Di Desa Sungai Lebung Ulu Kecamatan Pemulutan Selatan?
4. Adakah pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan Latri Songket Di Desa Sungai Lebung Ulu Kecamatan Pemulutan Selatan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Latri Songket Di Desa Sungai Lebung Ulu Kecamatan Pemulutan Selatan.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Lastri Songket Di Desa Sungai Lebung Ulu Kecamatan Pemulutan Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh produk terhadap kepuasan pelanggan Lastri Songket Di Desa Sungai Lebung Ulu Kecamatan Pemulutan Selatan.
4. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan Lastri Songket Di Desa Sungai Lebung Ulu Kecamatan Pemulutan Selatan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Peneliti dapat memberikan gambaran praktek dari teori yang selama ini diperoleh dibangku perkuliahan.

2. Bagi Almamater

Hasil penelitian dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk peneliti selanjutnya, khususnya penelitian yang memiliki topik relatif sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Asiati, Diah Isnaini, dkk. (2019). *Metodelogi Penelitian untuk Manajemen dan Akuntansi*. Jakarta Selatan: Selamba Empat
- Asiati, Diah Isnaini, dkk. (2019). *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Palembang: Perustakaan Nasional Katalog Dalam Terbitan (KDT) Anggota IKKAP (No.012/SMS/13)
- Cahyadi, I. M. W., & Telagawathi, N. L. W. S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Kain Endek Di Kabupaten Buleleng*. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(2), 172-177.
- Hendrayani, Eka, dkk. (2021). *Manajmen Pemasaran*. Jawa Barat: CV.Media Sains Indonesia
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rahayu, Sri. (2019). *Kepuasan & Loyalitas Pelanggan Terhadap Obyek Wisata*. Palembang: CV.Anugrah Jaya
- Roseline, M. A., & Niati, A (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Elsa Hijab Semarang*. *Solusi*, 17 (3).
- Surahman, dkk. (2016). *Metodelogi Penelitian*. Jakarta Selatan: Pusdik SDM Kesehatan
- Sahir, Syafrida Hafni. (2021). *Metode Penelitian*. Jawa Timur: KBM Indonesia
- Satriadi, dkk. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Samudra Biru
- Setiawan, M. W. (2022). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap*

Kepuasan Pelanggan Pada Umkm Batik Sendang Di Kabupaten Lamongan.
(Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).

Suryawardana, E., Riyanto, S., Rizkiana, C., & Jannah, K. D. (2023). *Pengaruh Presepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Batik Damar Hadi Semarang.* Jurnal Bintang Manajemen, 1(4), 47-62.

Wulandari, T. (2020). *Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ikm Batik Manggur Kota Probolinggo.* (Doctoral Dissertation, Universitas Panca Marga Probolinggo).

Yahya, dkk. (2018). *Statistik.* Depok: PT. Raja Grafindo Persada

Zusrony, Edwin. (2021). *Perilaku Konsumen Di Era Modern.* Semarang: yayasan Prima Agus Teknik