

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BERAS MERAH WS JATILUWIH TABANAN**

## **Abstrak**

Produk pertanian terutama beras merah merupakan produk yang sangat berguna dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia terutama kebutuhan pangan. Mengingat betapa penting peranan kepuasan pelanggan bagi suatu perusahaan sehingga pelanggan sangat penting bagi kehidupan perusahaan karena tanpa pelanggan maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya untuk kegiatan pelanggan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada beras merah WS Jatiluwih Tabanan. Populasi penelitian ini adalah konsumen pengguna beras merah WS Jatiluwih. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Saran penelitian ini adalah pihak Beras Merah WS Jatiluwih Tabanan perlu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan. Disisi lain, kualitas produk yang dijual harus selalu dijaga, agar konsumen merasa puas, karena uang yang dikeluarkan sesuai dengan manfaat yang diperoleh. Saran bagi penelitian selanjutnya adalah diharapkan untuk menggunakan variabel lain yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, misalnya *customer value*.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, kepuasan pelanggan



UNMAS DENPASAR

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND  
PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION IN RED RICE WS  
JATILUWIH TABANAN**

**Abstract**

*Agricultural products, especially red rice, is a product that is very useful in meeting the needs of the Indonesian people, especially food needs. Given how important the role of customer satisfaction is for a company so that customers are very important for the life of the company because without customers there will be no buying and selling transactions between the two for the company's customer activities must be customer satisfaction oriented.*

*This study aims to explain the effect of service quality, product quality and price on customer satisfaction in brown rice WS Jatiluwih Tabanan. The population of this research is consumers of brown rice WS Jatiluwih. The sample in this study was 90 respondents using purposive sampling method. The analytical tool used is multiple linear regression analysis.*

*The results showed that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, product quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, price had a positive and significant effect on customer satisfaction. The suggestion of this research is that Rice Merah WS Jatiluwih Tabanan needs to provide good quality service to customers. On the other hand, the quality of the products sold must always be maintained, so that consumers feel satisfied, because the money spent is in accordance with the benefits obtained. Suggestions for further research are expected to use other variables that can increase customer satisfaction, for example customer value.*

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

