

ANALISIS PENGARUH KREATIFITAS DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. ANIMUZCLOTHING

(ANALYSIS OF INFLUENCE OF CREATIVITY AND QUALITY OF PRODUCTS ON CUSTOMER SATISFACTION IN CV. ANIMUZ CLOTHING)

Imam Takhiyudin

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Lamongan

Email : yudinchuu@gmail.com

Website:

<https://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jekma>

Kata Kunci:

Kreatifitas, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan.

Abstraksi

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kreatifitas dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Animuz Clothing dan variabel mana yang paling dominan. Metode analisis yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji korelasi, koefisien determinasi, uji F dan uji T.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel Kreatifitas sebesar $3,124 > t_{tabel}$ (1,984). Dan untuk variabel Kualitas Produk $2,643 > t_{tabel}$ 1,984 ini berarti Kreatifitas Dan Kualitas Produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Anumuz Clothing. Dari hasil uji F diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $28,351 > 3,09$ sehingga teruji bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara Kreatifitas Dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Animuz Clothing. Variabel Kreatifitas (X1) mempunyai pengaruh lebih besar dibandingkan dengan Kualitas Produk (X2), itu dapat dilihat dari besarnya koefisien beta variabel kreatifitas terhadap Kepuasan Pelanggan adalah 0,553 sedangkan variabel kualitas Produk adalah 0,307.

Keywords :

Creativity, Product Quality and Customer

Abstract

The research objective was to analyze

Satisfaction

Alamat Kantor:

Jl.veteran no.II B
kelurahan Jetis Kec.
Lamongan Kab.
Lamongan

and determine the effect of creativity and product quality on customer satisfaction at CV. Animuz Clothing and which variable is the most dominant. The analytical method used is a quantitative method by using the validity test, reliability test, classical assumption, multiple linear regression test, correlation test, coefficient of determination, F test and T test.

The results showed that the tcount for the creativity variable was $3.124 > t_{table} (1.984)$. And for the variable Product Quality $2.643 > t_{table} 1.984$ this means that creativity and product quality partially affect customer satisfaction at CV. Anumuz Clothing. From the results of the F test, it is obtained that the value of $F_{count} > F_{table}$ is $28.351 > 3.09$ so that it is tested that together there is a significant influence between Creativity and Product Quality on Customer Satisfaction at CV. Animuz Clothing. The creativity variable (X1) has a greater influence than the product quality (X2), it can be seen from the magnitude of the creativity variable beta coefficient on customer satisfaction is 0.553 while the product quality variable is 0.307.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alabeta.
- Amstrong, dan Kotler.(2003). *Dasar-dasar Pemasara*. Jilid 1, Edisi Kesembilan, Penerbit PT. Indeks Gramedia, Jakarta.
- Dismawan, Ranga. 2013. *Pengaruh Kreativitas Dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Produk Kue Sus*. Jurusan manajemn Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
- Etta mamang sangadji dan sopiah.2003 *prilaku konsumen. Pendekatan praktis di sertai: himpunan jurnal penelitian*. Andi, Yogyakarta
- Kotler dan Amstrong.*Dasar-dasar Pemasaran*, Jakarta :Perhallindo, 2008.
- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong., 2004, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi kesembilan, Jilid 1, dialih bahasakan oleh Alexander Sindoro, Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong., 2005. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan Dan Pengendalian*, Jilid Dua, Erlangga, Jakarta.

- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong., 2012, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi kesembilan, Jilid 2, dialih bahasakan oleh Alexander Sindoro, Jakarta: Indeks
- Mulyadi, Welly, dkk. 2016. Pengaruh Inovasi, Kreativitas, Dan Kepuasan Konsumen terhadap keunggulan kompetitif. Prosiding Seminar Nasional dan teknologi Informasi.
- Philip and Kevin Lane Keller.(2009) . *Manajemen Pemasaran.*, Jakarta :Erlangga.
- Rika devi kurniasari.2018. *Pengaruh Inovasi Produk, Kreativitas Produk, Dan Kualitas Produk Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Kasus pada Produk Kerajinan Enceng Gondok “AKAR”)*, Yogyakarta; universitas Negeri Yogyakarta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan :Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*.
- Syaiful bahri. 2016. *pengaruh kualitas produk dan harga produk terhadap kepuasan konsumen di PT.KEMILAU BUMI SANTOSA GRESIK*, Lamongan; Universitas Islam Lamongan
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2005. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta : Andi.
- Yetty Husnul Hayati dan Gracia Sekartaji.*Pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan Konsumen restoran bebek dan ayam pak idut solo* universitas Pakuan