

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh produk Tenun Tais terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap minat beli produk Tenun Tais di Dili Tais Market. Jenis metodologi penelitian ini adalah metodologi kuantitatif.

Sementara itu perolehan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden yang terdiri dari dimensi variabel produk, dimensi variabel kepuasan pelanggan dan dimensi variabel minat beli. Analisis data menggunakan analisis uji instrumen, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis jalur dan uji regresi linear berganda. Jumlah sampel penelitian ini terdiri dari 190 kuesioner yang di bagikan penulis melalui hasil kuesioner kepada responden. Hasil penelitian pengaruh produk menunjukkan bahwa hubungan pengaruh produk secara signifikan berpengaruh terhadap minat beli.

Hasil penelitian pengaruh produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap minat beli. Hasil penelitian pengaruh produk melalui kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap minat beli.

**Kata kunci :** pengaruh produk, kepuasan pelanggan, minat beli.



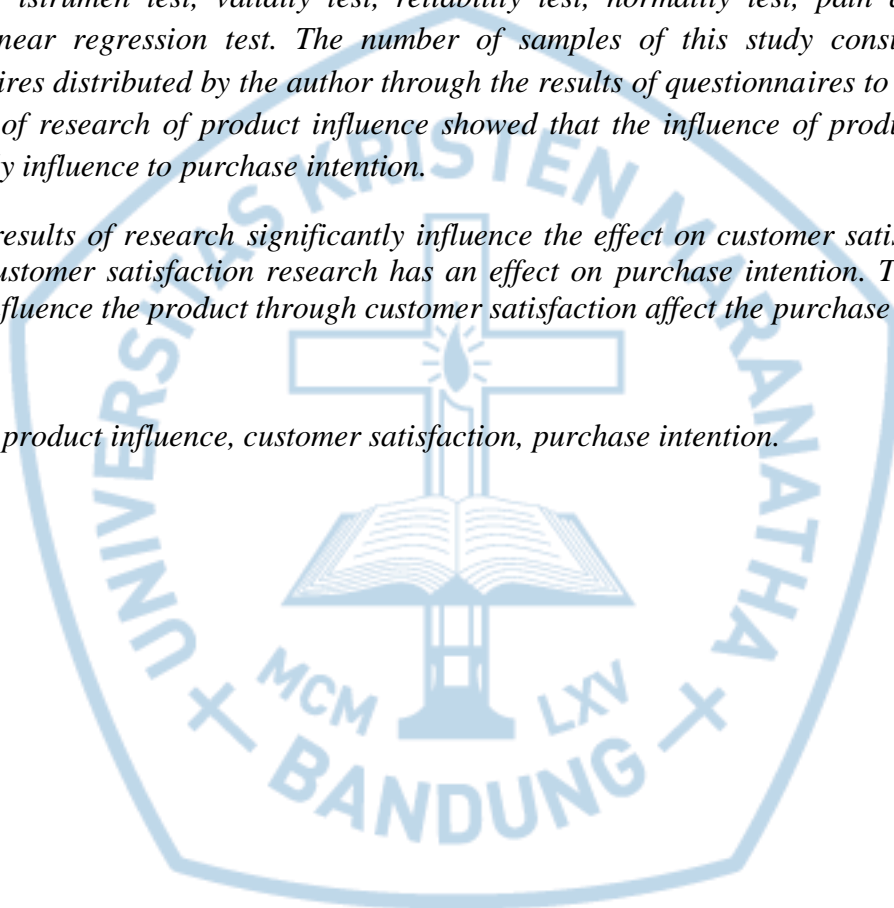
## **ABSTRACT**

*This study aims to determine how the effect of Tais Tenun products on customer satisfaction and its impact on the interest in buying products Weaving Tais in Dili Tais Market. The methodology of this research is quantitative methodology.*

*Meanwhile, data acquisition in this study is by using questionnaires given to the respondents consisting of dimensions of product variables, dimensions of customer satisfaction variables and the dimensions of variable purchase intention. Data analysis using analysis of instrument test, validity test, reliability test, normality test, path analysis and multiple linear regression test. The number of samples of this study consisted of 190 questionnaires distributed by the author through the results of questionnaires to respondents. The result of research of product influence showed that the influence of product influence significantly influence to purchase intention.*

*The results of research significantly influence the effect on customer satisfaction. The result of customer satisfaction research has an effect on purchase intention. The results of research influence the product through customer satisfaction affect the purchase intention.*

**Keywords:** *product influence, customer satisfaction, purchase intention.*



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
INTISARI .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Lokasi Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan Tesis.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Tenun Tais di Timor Leste.....	9
2.1.1 Nilai dan Budaya.....	9
2.1.2 Produk Tenun Tais di Timor Leste .....	10
2.1.3 Proses Pembuatan Tenun Tais .....	11
2.1.4 Aplikasi Produk Tais.....	14
2.2 Bauran Pemasaran.....	18
2.2.1 Pengetian Bauran Pemasaran.....	18
2.2.2 Unsur – Unsur Bauran Pemasaran .....	19
2.3 Produk .....	20
2.3.1 Pengertian Produk.....	20

2.3.2	Tingkatan Produk.....	21
2.3.3	Hirarki Produk .....	22
2.3.3	Dimensi Produk .....	23
2.4	Kepuasan Pelnggan .....	25
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	25
2.4.2	Prinsip – Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan .....	26
2.4.3	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	27
2.5	Minat Beli .....	32
2.5.1	Pengertian Minat Beli .....	32
2.5.2	Indikator Minat Beli.....	34
2.6	Riset Terdahulu.....	36
<b>BAB III RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>		
<b>PENELITIAN.....</b>		<b>40</b>
3.1	Rerangka Pemikiran.....	40
3.2	Model Penelitian .....	42
3.3	Pengembangan Hipotesis .....	43
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>		<b>46</b>
4.1	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	46
4.4.1	Objek Penelitian.....	47
4.2	Metode Penelitian .....	47
4.2.1	Metode Penelitian yang Digunakan .....	48
4.3	Teknik Analisis .....	49
4.3.1	Uji Instrumen .....	49
4.3.2	Uji Validitas .....	49
4.3.3	Uji Reliabilitas .....	49
4.3.4	Uji Normalitas.....	50
4.3.5	Analisis Jalur.....	51
4.3.5	Uji Regresi Linear Berganda .....	51
4.4	Operasional Variabel .....	51

<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>56</b>
5.1 Hasil Penelitian .....	56
5.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	56
5.3 Uji Validitas .....	58
5.3.1 Uji Validitas Variabel Produk.....	58
5.3.2 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	60
5.3.3 Uji Reliabilitas .....	61
5.3.4 Uji Outliers.....	62
5.3.5 Uji Normalitas.....	62
5.3.6 Uji Multikolinearitas .....	63
5.4 Analisa kuantitatif Data Penelitian .....	64
5.4.1 Produk (X) .....	64
5.4.2 Kepuasan Pelanggan (Y).....	67
5.4.2 Minat Beli (Z) .....	70
5.5 Analisis Jalur.....	72
5.5 Uji Hipotesis.....	73
5.5.1 Pengujian Hipotesis Penelitian ke 1 .....	73
5.5.2 Pengujian Hipotesis Penelitian ke 2 .....	74
5.5.3 Pengujian Hipotesis Penelitian ke 3 .....	75
5.5.4 Pengujian Hipotesis Penelitian ke 4 .....	77
5.6 Implikasi Manajerial.....	79
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
6.1 Kesimpulan .....	81
6.2 Saran.....	82

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Tenun Tais dari tahun 2015-- 2017 .....	4
Tabel 2.1 Mengenai Produk.....	34
Tabel 2.2 Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	36
Tabel 2.3 Mengenai Minat Beli .....	37
Tabel 2.4 Keterkaitan Produk Terhadap Kepuasan pelanggan.....	37
Tabel 2.5 Keterkaitan Produk Terhadap Minat Beli.....	38
Tabel 2.6 Keterkaitan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli.....	39
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional .....	53
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional .....	56
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional .....	57
Tabel 5.1 KMO and Barlest Test.....	56
Tabel 5.2 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 5.3 Uji Validitas Variabel Produk .....	59
Tabel 5.4 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	60
Tabel 5.5 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	60
Tabel 5.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 5.7 One Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	63
Tabel 5.8 Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 5.9 Jawaban Responden Variabel Produk .....	65
Tabel 5.10 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan .....	67
Tabel 5.11 Jawaban Responden Variabel Minat Beli.....	70
Tabel 5.12 Uji Regresi Berganda Coefficients .....	72
Tabel 5.13 Uji Regresi Berganda Model Summary.....	72
Tabel 5.14 Uji Regresi Berganda Standardized Coefficients .....	73
Tabel 5.15 Uji Regresi Berganda Standardized t.....	74
Tabel 5.16 Korelasi Uji Regresi Berganda .....	75
Tabel 5.17 Uji Regresi Berganda Anova .....	77
Tabel 5.18 Uji Regresi Model Summary .....	78



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pilihan Tenun Tais di Timor Leste .....	2
Gambar 1.2 Disain produk Tenun Tais yang kurang diminati .....	4
Gambar 2.1 Kombinasi Tais Lurik dengan Tais Tenun Ika .....	16
Gambar 2.2 Kolaborasi Tenun dengan Spandek .....	16
Gambar 2.3 Busana Tenun dengan kolaborasi warna.....	17
Gambar 2.4 Model Busana Modern.....	18
Gambar 3.1 Rerangka Pemikiran.....	39
Gambar 3.2 Model Penelitian.....	41
Gambar 5.1 Jenis Kelamin.....	55
Gambar 5.2 Usia .....	56
Gambar 5.3 Jenis Pekerjaan.....	56





## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN A .....	83
A. Kuesioner .....	83
a. Petunjuk pengisian .....	83
b. Identitas responden .....	84
c. Pertanyaan pengaruh produk .....	85
d. Pertanyaan kepuasan pelanggan .....	86
e. Pertanyaan minat beli .....	87
LAMPIRAN B .....	88
B. Data kuesioner .....	89
a. Data kuesioner .....	89
b. Data kuesioner .....	90
LAMPIRAN C.....	91
C. Uji validitas.....	91
a. Uji validitas person-organization fit .....	91
b. Uji reliabilitas person-organization fit .....	91
c. Uji validitas job satisfaction .....	92
d. Uji reliabilitas job satisfaction .....	92
e. Uji validitas turnover intention .....	93
f. Uji reliabilitas turnover intention .....	93
LAMPIRAN D.....	94
D. Uji normalitas .....	94
a. Uji one sample kolmogorov-smirnov test .....	94
b. Uji Multikolinearitas .....	94
c. Uji Anova .....	95
LAMPIRAN E.....	96
E. Chi-square.....	96
a. Chi-square .....	96
b. Chi-square .....	97

Gambar 1.2	Disain produk Tenun Tais yang kurang diminati .....	4
Gambar 2.1	Kombinasi Tais Lurik dengan Tais Tenun Ika .....	16
Gambar 2.2	Kolaborasi Tenun dengan Spandek .....	16
Gambar 2.3	Busana Tenun dengan kolaborasi warna.....	17
Gambar 2.4	Model Busana Modern.....	18
Gambar 3.1	Rerangka Pemikiran.....	39
Gambar 3.2	Model Penelitian .....	41
Gambar 5.1	Jenis Kelamin.....	55
Gambar 5.2	Usia .....	56
Gambar 5.3	Jenis Pekerjaan.....	56

