# ABSTRAK

**Snappy Konfeksi Sablom Bandung merupakan suatu usaha yang bergerak dalam bidang industri produk tekstil. Salah satu produk yang dihasilkannya adalah kaos. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Snappy Konfeksi Sablon terdapat permasalahan dalam hal kepuasan pelanggan yang mencakup dimensi kepuasan pelanggan dan ketidakpuasan pelanggan. Permasalahan tersebut diduga disebabkan oleh kualitas produk yang dihasilkannya tidak prima, seperti hasil sablonan pada kaos yang tidak sesuai, jahitan yang tidak rapi, hasil desain tidak sesuai dengan permintaan pelanggan dan ukuran kaos tidak sesuai dengan keinginan pelanggan.**

**Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhdap kepuasan pelaggan pada produk kaos Snappy Konfeksi Sablon Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan observasi non partisipan, wawancara dan penyebaran angket, sedangkan pengumpulan data sekunder dilakukan dengan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang diguakan adalah dengan regresi linier sederhana, uji hipotesis, korelasi *product moment person* dan koefisien determinasi.**

**Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, menunjukan bahwa pengaruh signifikan variabel kualitas produk terhadap variabel kepuasan pelanggan adalah sebesar 84,4 %. sisanya, sebesar 15,6 % variabel kepuasan pelanggan diberikan oleh faktor-faktor lain yang tidak teridentifikasi**.**Hambatan dan usaha yang dialami adalah kurangnya sumber daya manusia ahli yang mendukung berjalannya kegiatan produksi terutama sablon, peralatan yang ada sudah mulai usang dan tempat produksi yang terkadang membuat pegawai kurang berkonsentrasi dalam melakukan pekerjaannya.Usaha yang dilakukan adalah memberi kesempatan untuk terus belajar kepada para pegawainya, makloon produk ke tempat lain, mengganti peralatan yang sudah usang dan membereskan tempat produksi serapi mungkin.**

**Saran-saran yang diberikan antara lain : Sebaiknya meningkatkan kualitas produk salah satunya adalah kualitas sablon, lebih berhati-hati dan teliti dalam mendesain gambar, melengkapi dan memperhatikan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan produksi.**

**Kata Kunci : Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan**

# ABSTRACT

**Snappy Screen Printing Convection Bandung is a business that is engaged in the textile products industry. One of products it produces are t-shirts. Based on the result of research, it is known that in Snappy Screen Printing Convection there customer satisfaction which includes the dimensions of customer satisfaction and dissatisfaction of customers. Those problems allegedly caused by the quality of the product it produces is not excellent, as the result of t-shirts screen-printed on a sloppy, less neat stitching shirts, design results not in accordance with customer demand and the size of the shirt is not in accordance with the wishes of customers.**

**The purpose of the research is determine the effect of product quality to customer satisfaction on the product shirt Snappy Screen Printing Convection Bandung. The metode used is descriptive analysis methode. Primary data collection techniques with non-participant observation, interviews and questionnaires, while data secondary collection is done with a literature study. Data analysis technique used is a simple liniear regression, hypothesis testing, product moment person correlation and coefficient determination.**

**Based on the data from the results of the study show that the significant impact of product quality on customer satisfaction is 84.4%, 15.6% customer satisfaction are given by other factors that are not identified. The barriers and the effort is lack of professional human resources who support the running of production activities, especially the equipment of screen printing has begun to be absolete and production sites that sometimes make employees less concentrated in doing their work. The effort taken is to provide opportunities to continue learning for employees to copy products to the other places, replacing obsolete equipment and tidy up the production site as neatly as possible.**

**And also improve the product quality : such as the quality of screen printing is more careful and carefuf in designing images complementing and paying attention to the facilities and infrastructure that support production activities.**

**Keywords: Product Quality and Costomer Satisfaction**

# RINGKESAN

**Snappy Konfeksi Bandung mangrupakeun parusahaan anu kalebet dina bidang industri tekstil. Salah sahiji hailna nyaeta mangrupa kaos. Dumasarkeun hasil panalungtikan, diuninga yen di nu ngawengku dime’nsi kepuasan pelanggan jeung kahentepuasan langganan. Pasualan eta disababkeun ku kualitas anudi hasilkeuna henteu prima, saperti hasil sablonan dina kaos henteu rapih, jaitan kaos kirang rapih, hasil rarancangan teu saluyujeung pamenta langganan jeung ukuran kaos teu luyu sareng kahoyong langganan.**

**Tujuan panalungtikan nyaeta pikeun nangtukeun pengaruh kualitas hasil pikeun kepuasan langganan kana kualitas hasil kaos Snappy Konfeksi Saablon Bandung. Cara-cara anu digunakeun nyaeta cara-cara deskriptif analisis. Tehnik pengumpulan data primer dilakonan ku cara observasi non-pamilon, tanya jawab jeung panyebaran angket, sedangkeun pengumpulan data sekunder dipigawe kalawan ulikan kepustakaan. Tehnik analisis data digunakeun nyaeta regresi linear sederhana, uji hipotesis, korelasi product moment pearson sarta koefisien determinasi.**

**Dumasar kana data tina hasil panalungtikan, nembongkeun yen aya pangaruh signifikan variabel kualitas hasil terhadap variabel kapuasan langganan nyaeta sebesar 84,4%. Sesana, sebesar 15,6% variabel kapuasan langganan dipasihkeun ku faktor-faktor nu lain anu henteu teeridentifikasi. Halangan jeung usaha anu dilakonan nyaeta kirangna tanag pagawe anu ngadukung kagiatan produksi utamana dina sablon, parabot anu aya tos heubeul teuing sarta tempat produksi nu kadang ngajadikeun pagawe kirang soson-soson dina ngalakonan pakasabanana. Usaha nu dilakonan nyaeta masihan kasempatan ka pagawe pikeun terus diajar, makloon hasil ka tempat nu sanes, ngaganti parabot anu tos heubeul sarta ngaberesan tempat produksi sangkan rapih.**

**Saran-saran anu tiasa didugikeun diantawisna : saena tiasa ningkatkeun kualitas hasil salah sahijina nyaeta kualitas sablon, langkung ati-ati jeung taliti dina ngarancang gambar, nyampurna oge merhatoskeun sarana jeung prasarana nu ngarojong produksi.**

**Kecap Konci : Kualitas Hasil Jeung Kapuasan Langganan.**