

ABSTRAK

Setiap perusahaan dituntut untuk bersaing maka setiap perusahaan berusaha untuk memenangkan persaingan diantaranya dengan menciptakan inovasi-inovasi baru dan penggunaan teknologi produksi yang lebih canggih dalam usaha meningkatkan produktivitasnya untuk menghasilkan produk yang berkualitas dengan harga yang bersaing atau terjangkau sehingga produk tersebut dapat diterima oleh pasar. CV. El Shaday Maranatha merupakan salah satu industri di Indonesia yang memproduksi *decorative ceramic*. Tingkat permintaan *decorative ceramic* yang tinggi menuntut perusahaan untuk dapat meningkatkan keefektifan manajemen agar dapat memenuhi permintaan konsumen dengan tepat waktu. Perusahaan memberikan kualitas yang dikelola dengan sebaik mungkin dengan 7 tahap proses produksi untuk menjamin produk dengan standard SNI (standar nasional Indonesia).

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Objek penelitian ini yaitu anak perusahaan CV El shaday Maranatha yang berdiri di Bali sejak tahun 2006. Metode yang digunakan dalam pemilihan sampel adalah *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 137 orang distributor CV El shaday Maranatha di Bali. Analisis hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji F dan uji t menggunakan SPSS versi 20.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, *product quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, *innovation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, *promotion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, dan terdapat pengaruh positif dan signifikan *customer satisfaction* terhadap *repurchase intention*.

Kata kunci: *service quality, product quality, innovation, promotion, customer satisfaction, repurchase intention*

ABSTRACT

Each company is required to compete so any company trying to win the competition among them to create new innovations and the use of advanced production technology in order to increase productivity to produce quality products at competitive prices or affordable so that products can be accepted by the market. CV. El Shaday Maranatha is one of the industry in Indonesia which produce decorative ceramic. The level of demand for decorative ceramic high sue the company to increase the effectiveness of management in order to fulfill customer demand in a timely manner. The Company provides quality managed as well as possible with a 7-stage production process to ensure product with standard SNI (Indonesian National Standard).

This research is a quantitative research. Data collection methods used is questionnaires. Research object of this a subsidiary of CV El shaday Maranatha that established in 2006. In order to determine the sample, this research is using non-purposive sampling with a total of 137 distributor respondents. Analyses are performing using F-test and t-test by using SPSS version 20.0. The results show that service quality have a positive influence and significant toward customer satisfaction, product quality have a positive influence and significant toward toward customer satisfaction, innovation have a positive influence and significant toward toward customer satisfaction, promotion have a positive influence and significant toward toward customer satisfaction, and customer satisfaction have a positive influence and significant toward toward repurchase intention.

Keywords: service quality, product quality, innovation, promotion, customer satisfaction, repurchase intention