

## ***Abstract***

*The purpose of this study is to examine the effect of service quality and product quality on customer satisfaction. This research was conducted at UD. Bali Grosir -Denpasar Bali, respondents who used as many as 47 customers in the Art Market Sukawati-Bali by using SmartPLS version 2.0. The results showed that the quality of service and product quality have a positive and significant impact on customer satisfaction. The effect of product quality on consumer satisfaction is 0, 646278, while the influence of the quality of service to consumer satisfaction of 0.238477. Quality of service is the most important variable in affecting consumer satisfaction rather than product quality.*

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

## **Abstraksi**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di UD.Bali Grosir –Denpasar Bali, responden yang digunakan sebanyak 47 pelanggan yang ada di Pasar Seni Sukawati-Bali dengan menggunakan SmartPLS versi 2.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,646278 , sedangkan pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,238477. Kualitas pelayanan adalah variabel paling penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen daripada kualitas produk.

**Kata Kunci :** *kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan pelanggan*

