

PENGARUH *PRODUCT QUALITY* DAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP *CUSTOMER CARE* DAN *MARKETING PERFORMANCE* PADA INDUSTRI MEBEL DI JEPARA

Ali

Alumnus Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang
E-mail: aliromadhon@yahoo.com

Abstrak

Tujuan penelitian untuk menguji pengaruh dari product quality dan customer service terhadap customer care (H1 & H2), berikutnya, pengaruh product quality, pengaruh customer service dan pengaruh customer care terhadap marketing performance (H3, H4 & H5). Populasi penelitian adalah pengusaha mebel Asmindo di Jepara berjumlah 320. Jumlah sampel sebanyak 160 yang dipilih secara purposive dengan kriteria anggota asmindo yang melakukan kegiatan ekspor. Metode analisisnya menggunakan Partial Least Square (PLS). Temuan penelitian memperlihatkan bahwa variabel yang berpengaruh adalah product quality terhadap customer care (H1) dan terhadap marketing performance (H3). Sedangkan hipotesis lain (H2, H4 & H5) tidak terdukung.

Kata kunci: *product quality, customer service, customer care, marketing performance, furniture industry*