

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian langsung dengan menyebar angket yang diajukan kepada konsumen UD sukron Tulungagung. Kemudian peneliti mengolah data hasil jawaban angket yang telah diisi oleh responden. Dalam pengolahan data hasil jawaban angket tersebut peneliti menggunakan aplikasi SPSS 16.0, maka tujuan yang akan dikemukakan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan:

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di UD Sukron Tulungagung.

Dari hasil uji t yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Berdasarkan analisis regresi secara parsial didapatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.197 > 1,984$ dan $sig. 0,030 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan terima H_1 . Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Dari penelitian yang saya lakukan pada responden UD Sukron Tulungagung dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sangat cepat dan tanggap dalam menangani kebutuhan responden, serta para karyawan yang ramah dan sopan terhadap responden yang datang. Pengaruh kualitas

pelayanan terhadap kepuasan konsumen diatas, berarti selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Bayu Hadyanto Mulyono, dkk yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Perumahan Putri Mediterania Semarang. Dari fakta di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang tidak terpisahkan oleh kepuasan konsumen di UD Sukron Tulungagung, karena besar kecilnya nilai signifikan kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya kepuasan konsumen.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Tujuan dan fungsi kualitas pelayanan berfungsi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga berakibat dengan menghasilkannya nilai tambah bagi perusahaan. Parasuraman mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan keinginan pelanggan. Tjiptono menjelaskan bahwa apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Jadi kualitas pelayanan dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang besar dalam kepuasan konsumen, karena dengan kualitas pelayanan yang bagus kepada konsumen dapat memberikan utilitas yang maksimal dan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Sehingga konsumen di Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung semakin banyak dan

mengalami kenaikan jumlah konsumen. Dalam penelitian ini menunjukkan kesesuaian teori pada kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan konsumen.

b. Pengaruh Kualitas produk terhadap Kepuasan Konsumen di UD Sukron Tulungagung.

Berdasarkan analisis regresi secara parsial didapatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $1.159 < 1,984$ dan $sig. 0,249 > 0,05$ maka H_0 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh secara signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian yang saya lakukan pada responden di UD.Sukron Tulungagung diketahui bahwa kualitas produk tidak terlalu dipertimbangkan. Sebagian responden melihat produk tidak hanya pada kualitas, melainkan dari harga yang relatif lebih murah. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di UD sukron Tulungagung, berarti tidak selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Jefri F.T. Bailia, dkk¹⁰³ yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Warung-Warung Makan Lamongan dikota Manado. Hal yang menjadi perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian ini terletak pada obyek yang diteliti. Dalam penelitian terdahulu obyek yang diteliti adalah kepuasan

¹⁰³ Jefri F.T. Bailia, Et.Al., “*Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung-Warung Makan Lamongan Dikota Manado*”. *Jurnal EMBA*. Vol. 2 No. 3, September 2012. hal. 1773-1778

konsumen pada Warung-Warung Makan Lamongan dikota Manado, sedangkan obyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen di UD. Sukron Tulungagung.

Menurut Zeitml dan Bitner, kepuasan konsumen adalah konsumen yang merasa puas pada produk atau jasa yang dibeli atau digunakannya akan kembali menggunakan jasa/produk yang ditawarkan.¹⁰⁴

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas produk di Toko UD.Sukron Tulungagung tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Toko UD. Sukron Tulungagung. Dari penelitian ini menunjukkan tidak ada kesesuaian pada teori yang menyatakan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

c. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di UD. Sukron Tulungagung

Berdasarkan analisis regresi secara parsial didapatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4.832 > 1,984$ dan $sig. 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan terima H_1 . Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen.

Dari penelitian yang saya lakukan pada responden UD Sukron Tulungagung dapat diketahui bahwa harga yang ditentukan oleh UD Sukron dapat dijangkau oleh masyarakat menengah kebawah hal ini dapat diketahui

¹⁰⁴ Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2000).

dari hasil banyaknya pelanggan yang telah menjawab pernyataan angket yang telah disebarakan oleh peneliti, Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif antara harga terhadap kepuasan konsumen UD. Sukron Tulungagung yang berarti semakin terjangkau harga maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan pada harga yang dimiliki oleh UD. Sukron Tulungagung, semakin terjangkau harga suatu barang dan kualitas produk yang baik maka akan mempengaruhi minat beli konsumen sehingga akan berpengaruh pada kepuasan konsumen.

Harga menjadi salah satu faktor konsumen untuk melakukan keputusan pembelian. Jika harga tinggi maka konsumen menginginkan produk/barang yang mempunyai kualitas yang bagus. Di UD. Sukron memproduksi bahan-bahan pokok terutama beras. Dengan harga yang terjangkau, kesesuaian harga dengan kualitas produk dan kesesuaian harga dengan manfaatnya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan konsumen pada UD. Sukron Tulungagung.. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Moch. Ghazali dan Supriyatin¹⁰⁵, secara parsial menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

¹⁰⁵ Moch. Ghazali dan Supriyatin, “ Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expidisi di Surabaya”, *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 3*, 2014

d. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di UD. Sukron Tulungagung.

Dari uji *Anova* atau F test didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 12,528 yang lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,699 (hasil dari $df1 = k-1$, $df2 = n-k$ maka hasilnya $df1 = 4-1 = 3$, $df2 = 100-4 = 96$) dan signifikansi F sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (dalam kasus ini menggunakan taraf signifikansi atau $\alpha = 5\%$) Sehingga berdasarkan penelitian ini, dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak terima H_1 . Karena F_{hitung} yang lebih besar dari F_{tabel} ($12,538 > 2,699$) atau signifikansi F yang lebih kecil dari nilai α atau dengan kata lain ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen secara bersama-sama.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan.¹⁰⁶ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di UD. Sukron Tulungagung. Hal ini berarti setiap penambahan untuk kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga secara

¹⁰⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: Penerbit CV. ANDI OFFSET 2014).hal.358

bersama-sama akan meningkatkan kepuasan konsumen. Jika mengalami penurunan dan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga secara bersama-sama akan menurunkan kepuasan konsumen.

Dapat disimpulkan bahwa konsumen UD. Sukron Tulungagung merasa puas dengan bahan baku yang berkualitas, konsumen merasa puas dengan kecepatan menanggapi komplain dan keakuratan pengiriman barang dan perkembangan produk. Hasil ini juga mendukung penelitian yang dilakukan Moch. Ghozali dan Supriyatin¹⁰⁷, secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

¹⁰⁷ Moch. Ghozali dan Supriyatin, “ Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expidisi di Surabaya”, *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 3*, 2014