

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kopmart Al-Kautsar IAIN Tulungagung**

Berdasarkan hasil pengujian data yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kopmart Al-Kautsar IAIN Tulungagung. Dari hasil perhitungan koefisien regresi diperoleh dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Hasil penelitian ini mendukung secara konsisten hasil penelitian yang dilakukan Christian Lasander dengan Judul “Jurnal Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen pada Makanan Tradisional”. Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dari fakta penelitian di atas disimpulkan bahwa kualitas produk merupakan faktor yang tidak terpisah oleh kepuasan konsumen Kopmart Al-Kautsar IAIN Tulungagung karena besar kecilnya nilai signifikan kualitas produk akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya kepuasan konsumen.

Penentuan kualitas produk menjadi sangat penting untuk diperhatikan mengingat kualitas produk merupakan salah satu penyebab laku tidaknya suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk untuk menampilkan fungsinya.<sup>49</sup> Konsumen akan membeli produk kalau mereka tertarik dan merasa cocok, karena itu produk harus disesuaikan dengan keinginan ataupun kebutuhan pembeli agar toko swalayan berhasil. Dengan kata lain, produk yang dijual menurut pada keinginan pasar atau selera konsumen.

Hasil dari penelitian ini kualitas produk merupakan salah satu faktor penentu kepuasan konsumen, jadi kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas produk sangat mempengaruhi kepuasan konsumen terbukti bahwa, pelanggan akan puas setelah membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas produk baik dengan bukti bahwa konsumen akan datang kembali untuk pembelian ulang produk kopmart. Konsumen yang puas terhadap kualitas produk tentu cenderung akan selalu mengonsumsi secara berulang-ulang dan tidak mau untuk mengonsumsi atau memakai produk lain. Di Kopmart Al-Kautsar IAIN Tulungagung jenis produk yang dijual seperti makanan terkontrol dari tanggal kadaluarsa, kebersihan dan ke higienisan makanan yang dijual tersebut. Selain itu dari segi alat tulis menulis dan keperluan untuk mandi (sabun mandi dan sampo) mengambil kualitas produk yang baik serta terkontrol juga dari tanggal kadaluarsa. Kepuasan pelanggan disini merupakan suatu

---

<sup>49</sup> Philip Kotler dan G Amstrong. *Dasar-dasar Pemasaran*. (Jakarta : PT.Index, 2004) hal.210

tingkatan di mana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.

#### **B. Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kopmart Al-Kautsar IAIN Tulungagung**

Berdasarkan hasil pengujian data yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa kelengkapan produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kopmart Al-Kautsar IAIN Tulungagung. Dari hasil perhitungan koefisien regresi diperoleh dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Nilai koefisien beta adalah positif, yang berarti bahwa kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kopmart Al-Kautsar IAIN Tulungagung.

Dari hasil penelitian, kelengkapan produk berpengaruh karena pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Heni Gustina, dengan judul “Pengaruh Harga, Kelengkapan Produk Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Mini Market Masita”. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa ketersediaan barang di suatu swalayan meliputi variasi merek, ukuran produk, tipe dan variasi kualitas produk yang dijual suatu swalayan akan mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. semakin lengkap

suatu pasar swalayan maka semakin memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Bauran produk adalah rangkaian semua produk dan unit produk yang ditawarkan suatu penjual tertentu pada pembeli. Kelengkapan produk adalah tersedianya semua jenis produk yang ditawarkan untuk dimiliki, dipakai atau dikonsumsi oleh konsumen yang dihasilkan oleh suatu produsen. Berdasarkan tabel 4.1 produk yang dijual di Kopmart Al-Kautsar IAIN Tulungagung sangatlah lengkap dengan bermacam-macam jenis makanan dan minuman serta alat tulis ataupun kebutuhan yang diperlukan konsumen lainnya dengan harga dan produk yang bervariasi.

Berdasarkan penelitian di atas kelengkapan produk merupakan faktor yang sangat penting dikarenakan adanya produk yang beragam, produk yang variatif dan bermacam merek yang tersedia membuat pembeli merasa berminat dan puas ketika berbelanja. Dilihat dengan terus membelinya produk yang dijual apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan dan konsumen akan tetap memakai dan terus membeli produk tersebut. Dengan lengkapnya produk yang di jual maka konsumen selalu kembali untuk berbelanja di Kopmart IAIN Tulungagung.

### **C. Pengaruh Display Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kopmart Al-Kautsar IAIN Tulungagung**

Berdasarkan hasil pengujian data yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa display secara parsial berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan konsumen pada Kopmart Al-Kautsar IAIN Tulungagung. Dari hasil perhitungan koefisien regresi diperoleh dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa display produk memiliki keterkaitan dengan kepuasan konsumen dimana tujuan akhir dari display sendiri adalah meningkatkan serta mempertahankan jumlah penjualan. Pelaksanaan display yang baik merupakan salah satu cara untuk memperoleh keberhasilan *self service* (ambil sendiri) dalam menjual barang-barang atau produk. Dan Pada akhirnya konsumen akan merasa puas dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Hubungan display produk terhadap kepuasan Konsumen dapat dilakukan dengan cara memberikan display produk yang menarik bagi konsumen. Dilihat dari indikator bahwa display membuat konsumen puas terlihat bahwa konsumen merasa nyaman memilih barang dan memudahkan mencari barang yang akan di beli, sehingga pembeli merasa puas dan tidak pergi ketempat lain. Penataan produk yang tidak tepat dapat menimbulkan rasa kecewa dan malas untuk sekedar melihat apalagi untuk membeli produk tersebut. Maka dari itu, untuk mencapai keunggulan bersaing pihak penjual harus mengupayakan display produk yang tepat dan menarik sebagai salah satu upaya strategi pemasaran.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Eko Musyafriadi, dengan judul “Analisis Pengaruh Display (Pajangan) Terhadap Keputusan Pembelian Produk PT. Coca Cola Amatil Indonesia di Kecamatan Tampan, Pekanbaru” Agar konsumen tidak merasa bosan dengan display yang

ditampilkan, maka sebaiknya perusahaan melakukan pengembangan terhadap display yang ada.

#### **D. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kopmart Al-Kautsar IAIN Tulungagung**

Berdasarkan hasil pengujian data yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kopmart Al-Kautsar IAIN Tulungagung. Berdasarkan hasil analisis regresi secara parsial diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Dari hasil perhitungan koefisien regresi diperoleh dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang artinya ada pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen Kopmart Al-Kautsar IAIN Tulungagung.

Dari hasil penelitian di atas bahwa harga faktor yang tidak terpisah oleh kepuasan konsumen Kopmart Al-Kautsar IAIN Tulungagung, karena besar kecilnya nilai signifikan harga akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarini Kodul, dengan judul “Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza tahun 2013”. Dari fakta penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa harga merupakan faktor yang tidak terpisah oleh kepuasan konsumen kopmart Al-Kautsar IAIN Tulungagung, karena besar kecilnya nilai signifikan harga akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya kepuasan konsumen.

Penentuan harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan mengingat harga merupakan salah satu penyebab laku tidaknya suatu produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>50</sup> Harga adalah sejumlah nilai (dalam bentuk mata uang) yang harus dibayar konsumen untuk membeli atau menikmati barang atau jasa. Kopmart membuat konsumen puas dengan harga karna barang dijual berbeda dengan yang ada di toko atau swalayan lain. Harga yang dibandrol lebih terjangkau dan murah. Barang yang bermerek sama tetapi harga berbeda dari toko yang lain contohnya harga air mineral bisa selisih Rp 500 - Rp 1000 lebih murah dibanding toko lain. Hasil dari penelitian ini harga merupakan salah satu faktor penentu kepuasan konsumen, jadi harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu konsumen pasti memperhitungkan mengenai harga yang ditawarkan apakah sesuai dengan kualitas produk yang disediakan dan kelengkapan produk yang tersedia.

Berdasarkan tabel 4.1 telah memuat daftar nama produk serta harga jual di Kopmart Al-Kautsar IAIN Tulungagung, jika dibandingkan dengan kompetitor, harga barang di Kopmart Al-Kautsar IAIN Tulungagung relatif murah dengan didukung kelengkapan produk yang dimiliki Kopmart Al-Kautsar IAIN Tulungagung.

Berdasarkan hasil penelitian, harga memiliki pengaruh karena dengan harga yang ditetapkan sesuai dengan kualitas produk yang disediakan dan kelengkapan produk yang telah diberikan untuk konsumen, dilihat dari respon

---

<sup>50</sup>Kasmir, *Kewirausahaan*.(Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2008).hlm,175.

konsumen yang ingin datang kembali untuk membeli ulang barang yang di jual dan bersedia mengajak atau merekomendasikan rekan dan sahabat untuk membeli produk di Kopmart Al-Kautsar karena harga yang berbeda dari yang lain, juga tempat yang strategis di lingkungan kampus memudahkan konsumen untuk berbelanja, maka konsumen akan merasa puas dan senang membeli produk di Kopmart Al-Kautsar IAIN Tulungagung sehingga akan meningkatkan kepuasan bagi konsumen untuk datang kembali.

#### **E. Pengaruh Kualitas Produk, Kelengkapan Produk, Display dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kopmart Al-Kautsar IAIN Tulungagung**

Dari hasil uji F yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh secara simultan antara kualitas produk, kelengkapan produk, display dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Kopmart Al-Alkautsar IAIN Tulungagung. Berdasarkan tabel diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Hal ini ditunjukkan dengan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .

Hasil penelitian mendukung secara konsisten hasil penelitian yang dilakukan oleh Aidatus Sa'adah (2018). Dengan judul "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung".

Dalam menciptakan kepuasan konsumen, maka penting bagi pemasar untuk mengetahui dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasa konsumen yaitu:

kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, emosional, biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk.<sup>51</sup>

Dalam penelitian ini menggunakan faktor kualitas produk, kelengkapan produk display dan harga yang dapat dilihat secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk, kelengkapan produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Kopmart Al-Kautsar IAIN Tulungagung. Kesimpulan dari faktor tersebut konsumen puas dilihat dari konsumen melakukan pembelian ulang terhadap produk yang di jual, konsumen merasanyaman berada di kopmart ketika berbelanja karna display yang rapi dan mudah dicari barang yang di inginkan, harga yang terjangkau oleh konsumen apalagi untuk mahasiswa, lokasi yang berada di kampus di kelola oleh mahasiswa sehingga membuat betah berbelanja di Kopmart Al-Kautsar IAIN Tulungagung.

---

<sup>51</sup>Handi Irawan D. *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan*. Cetakan pertama. (Jakarta: Elexmedia Komputindo,2002)hlm,37.