

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Industri Kecil Iqbal Jaya Mebel di Desa Gandong Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa kualitas layanan secara parsial ada pengaruh dan signifikan antara kualitas layanan terhadap minat beli konsumen pada Industri Kecil Iqbal Jaya Mebel di Desa Gandong Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan peneliti Nurul Pertiwi⁵⁶, dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Minat Beli Kembali Produk Pestisida Pada PT. Perusahaan Perdagangan Indonesian (Persero) Cabang Pekanbaru. Hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat beli kembali pada produk pestisida di perusahaan perdagangan Indonesia (Persero) cabang Pekanbaru. Kedua harga berpengaruh signifikan terhadap minat beli kembali pada produk pestisida di perusahaan perdagangan Indonesia (Persero) cabang Pekanbaru. Ketiga kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan

⁵⁶ Nurul Pertiwi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Minat Beli Kembali Produk Pestisida Pada PT. Perusahaan Perdagangan Indonesian (Persero) Cabang Pekanbaru”, Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 06 No. 02, 2019, hal. 1-15.

terhadap minat beli kembali pada produk pestisida di perusahaan perdagangan Indonesia (Persero) cabang Pekanbaru. Ketiganya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga memberi kontribusi terhadap minat beli kembali pada produk pestisida di perusahaan perdagangan Indonesia (Persero) cabang Pekanbaru.

Kualitas pelayanan merupakan hal paling penting yang harus selalu dipertahankan oleh sebuah perusahaan. Apabila perusahaan sudah bisa melayani keinginan dan kebutuhan konsumen sesuai dengan apa yang diinginkan maka dapat dikatakan perusahaan tersebut bisa memuaskan konsumennya. Setiap konsumen ingin diberikan fasilitas pelayanan dengan sebaik mungkin. Sebagai contoh selalu merespon dengan baik apapun permintaan dan juga keluhan dari konsumen. Kualitas pelayanan sebagai sesuatu yang secara konsisten dapat memenuhi atau melampaui harapan konsumen.⁵⁷ Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli atau menggunakan jasa tersebut. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melampaui harapan konsumen. Pelayanan yang seperti inilah yang dipersepsikan sebagai pelayanan yang berkualitas dan ideal. Sebaliknya apabila pelayanan yang

⁵⁷ C. Lovelock, J. Wirtz dan J. Mussry, *Pemasaran Jasa Jilid II*, (Diterjemahkan Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera), (Jakarta: Erlangga, 2010), (Edisi asli diterbitkan tahun 2007 oleh Pearson Education, Inc. Upper Saddle River, New Jersey), hal. 154.

diterima lebih rendah atau tidak sesuai dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk dan akan mengecewakan konsumen.

B. Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Industri Kecil Iqbal Jaya Mebel di Desa Gandong Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung

Dari hasil uji t yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa harga secara parsial ada pengaruh dan signifikan antara harga terhadap minat beli konsumen pada Industri Kecil Iqbal Jaya Mebel di Desa Gandong Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermanto⁵⁸, yang menyatakan bahwa harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat beli. Kedua kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat beli. Ketiganya menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap minat beli.

Penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aptaguna dan Pitaloka⁵⁹, yang menyatakan bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat beli sedangkan harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat beli.

Harga merupakan sejumlah nilai yang dibebankan atas suatu produk atau jasa yang diberikan oleh konsumen untuk memperoleh

⁵⁸ Hermanto & Angga Hapsila, "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Fotocopy Anugrah Rengat", Jurnal EKOBISTEK Vol. 09 No. 01, 2020, hal. 93-99.

⁵⁹ Aptaguna A. & Pitaloka E., "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek", Jurnal Manajemen Vol. 03 No. 03, 2016, hal. 49-56.

keuntungan dari penggunaan produk atau jasa.⁶⁰ Murah atau mahal nya harga suatu produk atau jasa bersifat relatif. Harga yang terlalu tinggi tanpa diimbangi dengan kualitas yang baik maka dapat menimbulkan kekecewaan konsumen. Dengan demikian dalam menetapkan harga, pemilik usaha harus menyesuaikan harga dengan kualitas produk atau jasa yang ditawarkan. Selain itu pemilik usaha juga perlu membandingkan harga yang ditetapkan dengan harga produk atau jasa serupa yang diproduksi atau ditawarkan oleh pesaing. Hal ini dimaksudkan agar harga yang ditentukan oleh suatu perusahaan tersebut tidak terlalu tinggi atau sebaliknya. Harga sering digunakan sebagai indikator nilai oleh konsumen jika harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa.⁶¹ Pada tingkat harga tertentu apabila manfaat yang dirasakan konsumen meningkat maka nilainya juga akan meningkat. Dengan demikian apabila nilai yang dirasakan konsumen semakin tinggi maka akan menciptakan kepuasan konsumen.

C. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Industri Kecil Iqbal Jaya Mebel di Desa Gandong Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung

Dari hasil pengolahan data yang telah peneliti lakukan, maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh secara simultan antara kualitas layanan dan

⁶⁰ P. Kotler dan G. Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I*, (Terjemahan Bob Sabran), Edisi Keduabelas, (Jakarta: Erlangga, 2008), (Edisi asli diterbitkan tahun 2008 oleh Pearson Education Inc. Pearson Prentice Hall), hal. 345.

⁶¹ F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 1997), hal. 151.

harga terhadap minat beli konsumen pada industri kecil Iqbal Jaya Mebel di Desa Gandong Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.

Berdasarkan hasil penelitian ini kualitas layanan dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap minat beli konsumen pada industri kecil Iqbal Jaya Mebel di Desa Gandong Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung. Yang berarti bahwa semakin tinggi nilai kualitas layanan dan harga maka akan menimbulkan daya tarik konsumen untuk membeli suatu produk dengan meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan. Dimana suatu perusahaan yang memiliki strategi dalam menetapkan kualitas layanan dan harga terbaik diharapkan konsumen akan membeli ulang, tentunya didasari dengan kualitas produk yang baik pula agar konsumen merasa lebih senang dapat menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari⁶², bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mutami⁶³, yang menyatakan bahwa harga dan kualitas pelayanan masing-masing memiliki pengaruh yang signifikan, kuat dan positif terhadap minat beli ulang. Dua

⁶² Rini Kartika Sari dkk, "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Serta Kualitas Produk Terhadap Minat Pembelian Ulang dan Kepuasan Pelanggan Online Shopping Pada Mahasiswa Universitas Abdurachman Saleh Situbondo", Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 10 No. 02, 2016, hal. 115-126.

⁶³ Mutami & Agus Hermani DS, "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Taksi Kosti Semarang)", Jurnal Ekonomi, hal. 1-8.

variabel telah diuji secara bertahap bersama-sama menunjukkan hasil bahwa harga dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap minat beli ulang.