## **BAB V**

## PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Kecil Menengah Konveksi Konco Dewe di Desa Gondang Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk

Berdasarkan hasil penelitian dalam bab sebelumnya yang dilakukan di Konveksi Konco Dewe, pengujian hipotesis pertama membuktikan bahwa kualitas produk secara parsial memiliki pengaruh yang posites dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Konveksi Konco Dewe. Hal tesebut menunjukkan bahwa kualitas Produk (barang dan jasa) yang disediakan oleh usaha perdagangan tersebut terbilang baik, sehingga pelanggan akan merasa puas setelah melakukan pembelian terhadap berbagai produk-nya.

Setelah melalui berbagai pengujian dalam penelitian, berbagai data yang dilah dinyatakan normal (nilai signifikansi 0,455> taraf signifikansi 0,05), serta terbebas dari Multikolineraritas (VIF <10) dan Heteroskedastisitas yang didapaat dari instrument yang bersifat valit (r hitung> r tabel) dan reliable (cronbach's alpha> 0,6) terssebut, hasil pengujian hipotesis (uji t) menyatakan bahwa variabel Kualitas Produk (X1) memiliki t hitung (2.166) yang melebihi t tabel (1,998) dengan nilai signifikan (0,034) yang berada dibawah taraf signifikan-nya (0,05). Hasil pertama menunjukkan bahwa X1 memiliki pengaruh yang positif, sedangkan hasil kedua membuktikan bahwa X1 memiliki pengaruh yang signifikan.

Dengan begitu, hasil tersebut sesuai dengan teori milik Supriyadi yang mempuyai bentuk sebagai berikut:

Mengenai berbagai faktor seperti wujud suatu produk warna dan bahan pembuatannya, bentuk produk yang menarik dapat meningkatkan minat pembelian konsumen. Dengan melakukan pembelian suatu produk, maka keinginan mereka dapat menggunakan produk tersebut akan terpenuhi.<sup>48</sup>

Selain sesuai dengan teori tersebut, kualitas Produk (permasuk penampilan)yang semakin baik, juga akan menghasilkan ketertarikan danminat pembelian pelanggan. Semakin baik kualitas produk, maka kepuasan pelanggan yang dihasilkan setelah memiliki atau menggunakan produk tersebut juga akan semakin tinggi. Dengan penampilan yang baik,pemberian fungsi dan manfaat yang maksimal, serta tingkat keawetan yang tinggi, maka pelanggan akan merasa puas dan berpotensi menumbuhkan keinginan konsumen untuk kembali menggunakan produk yang sama.

Selain itu, penelitian Eryanto Prasto Nugroho yang berjudul " pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhdap Kepuasan Pelanggan Notebook Acer" juga ikut mendukung hasil dari penelitian ini. Hasil dari penelitian tersebut memperlihatkan bahwa kualitas produk memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dengan begitu, kualitas dari suatu produk adalah salah satu hal penting untuk menentu manfaat yang dapat diperoleh pelanggan dari pembelian suatu produk. Semakin baik kualitas dari produk yang telah dibeli, maka semakin besar

<sup>&</sup>lt;sup>48</sup> Nugroho. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap kepusan konsumen pengguna Notebook Acer (Study Kasus Mahasiswa Unness Fakultas Ekonomi). Semarang :t.p. Hal63

pula manfaat yang diperoleh seorang pelanggan. Berdasarkan barbagai indicator dan pernyataan angket yang digunakan, hal-hal yang dapat diperhatikan dalam menentukan kualitas suatu produk diantaranya adalah penampilan, keawetan, kenormalaan fungsi, dan berbagai dampak positif maupun negatitf sedangkan, berbagaai cara yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kualitas suatu produk yaitu seperti peningkatan kualitas bahan baku, memperhatikan cara perawatan, memperindah penampilan, dan lainya.

Oleh sebab itu, maka dapat ditatpkan bahwa semakin berkualitas produk yang diperjualbelikan, maka kepuasan pelanggan yang dihasilkan akan semakin tinggi. Begitu juga sebaliknya jika semakin buruk kualitas produk yang diperjualbelikan maka, kepuasan pelangan yang akan dihasilkan juga akan semakin rendah. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk merupakan salah satu faktor yang bersofat penting dalam penumbuhan kepuasan pelanggan.

## B. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan pelanggan pada Industri Kecil Menengah Konveksi Konco Dewe di Desa Gondang Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk

Menurut hasil pengujian yang dilakukan di Konveksi Konco Dewe pada bab sebelumnya, hasil pengujian hipotesis kedua telah menyatakan bahwa variabel Harga dengan nilai sebesar 0,612 < 1,998 (r tabel), secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan secara signifikan variabel Harga berpengaruh dengan nilai signifikan dari X2 adalah 0,542 > 0,05(taraf

signifikasi), maka pengaruh tersebut akan dianggap signifikan. Oleh sebab itu, maka H0 pada variabel Harga Ditolak dan HI diterima.

setelah melalui berbagai pengujian dalam penelitian, berbagai data yang telah dinyatakan normal (nilai signifikansi (0,542) > taraf signifikansi (0,05)), serta terbebas dari multikoliniaritas (VIF <10) dan Heteroskedastisitas yang didapat dariinstrumen yang didapat dari instrument yang bersifat falid (r hitung> r tabel) dan reliable (cronbach's alpa > 0,6), tersebut hasil pengujian hipotesis (uji t) menyatakan bahwa variabel harga (X2) memiliki nilai hitung (0,612) yang melebihi t tabelnya (1,998) dengan nilai signifikan (0,542) yang berada diatas taraf signifikansi-nya (0,05). Hasil pertama menunjukkan bahwa dari variabel (X2) H0 pada variabel Harga Ditolak dan HI diterima.

Oleh karena itu, hasil dari penelittian ini sesuai dengan jurnal yang disampaikan oleh Dany Hasanain Yahya. Berikut ini adalah bentuk jurnal dari Dany Hasanain, Berdasarkan junal tersebut dapat disimpulkan bahwa: hasil penelitian penentuan harga jual suatu produk menunjukkan bahwa harga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan toko dany, hasil penelitian tersebut dapat disebabkan karena konsumen toko dani tidak berpengaruh produksi yang dilakukannya selain itu mereka akan merasa puas ketika produk tersebut memiliki kualitas yang baik tanpa memilikirkan harga yang ditetapkan dan yang mereka terima ketika melakukan pembelian produk.

Jadi dapat disimpulkan bahwa konsumen tidak terlalu memikirkan harga yang telah ditetapkan oleh produsen, sehingga, hal tersebut membuktikan bahwa harga memang tidak terlalu mempengaruhi kepuasan Pelanggan, karena apabila harga itu terbilang mahal maka produk pun mengikuti sesuai harga yang telah ditetapkan.

## C. Pengaruh Dominan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Kecil Menengah Konveksi Konco Dewe di Desa Gondang Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk

Menurut hasil penelitian dalam bab sebelumnya yang dilakukan di Konvesi Konco Dewe, pengujian hipotesis ketiga memperlihatkan bahwa secara parsial, Kualitas Produk memiliki pengaruh positif dan signifikan yang dominan terhadap Kepuasan Pelanggan Konveksi Konco Dewe. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebelum merasa puas setelah melakukan pembelian suatu produk maupun menggunkan jasa Konveksi Konco Dewe, para pelanggan lebih memperhitungkan Kualitas Produk, jika dibandingkan dengan penentuan harga tersebut.

Melalui uji Regresi Linier Berganda 2, penelitian telah menentukan bahwa koefisien regresi dari variabel Kualitas Produk (X1) merupakan (0.142). Jadi, apabila variabel X1 mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka Kepuasan Pelanggan yang dihasilkan adalah sebesar 0,142, dan merupakan pengaruh terbesar yang dapat diberikan oleh sekian variabel yang digunakan dalam penelitian.

Dengan hal tersebut, hasilnya sesuai dengan penelitian dari Pornomo Edwin Setyo yang berjudul "pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen Best Autoworks" Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat

disimpulkan bahwa, kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen *Best Autoworks*, hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang sudah dilakukan. Hasil uji t menunjukkan nilai sig yaitu sebesar 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan kualitas produk secara persial berengaruh signifikan terhadap konsumen di *Best Autoworks* dapat diterima kebenarannya.

Jadi, apabila kulaitas Produk yang diberikan oleh suatu usaha perdagangan mengalami perubahan, maka efek yang ditimbulkan terhadap kepuasan pelanggan akan lebih besar jika dibandingkan dengan dampak yang disebabkan oleh perubahan Harga terhadap usaha tersebut. Semakin tinggi perubahan negatif yang mengarah pada Kualitas Produk, maka penurunan kepuasan Pelanggan yang ditimbulkan juga ajan semakin tinggi. Sedangan semakin tingginya perubahan positif yang mengarah pada kualitas produk, maka peningkatan kepuasan pelanggan yang ditimbulkan juga akan semakin tinggi.

Oleh sebab itu, maka dapat dinyatakan bahwa semakin baik kualitas produk yang diberikan, maka kepuasan pelanggan yang dihasilkan juga kan semakin besar jika dibandingkan dengan penetapan harga positif pelanggan. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa diantara kualitas produk dan harga, kualitas produk merupakan variabel yang paling vital dalam menumbuhkan kepuasan dari para pelanggan.