

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Hipotesis yang pertama pada penelitian ini yakni semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat tingkat kepuasan berbelanja pada Toko Rajawali Motor. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Rajawali Motor.

Hal ini juga dibuktikan melalui hasil perhitungan atas penilaian jawaban responden. Hasilnya menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai variabel kualitas pelayanan tergolong dalam kategori sangat setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa rata-rata kuesioner yang dibagikan kepada responden dengan hasil sangat setuju.

Kepuasan konsumen Toko Rajawali Motor tidak terlepas dari pengaruh atas kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini yang menyebabkan tingkat kepuasan konsumen meningkat dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan baik yakni, keramah tamahan pelayanan, ketepatan waktu dalam melayani hingga daya tanggap yang baik dari Toko Rajawali Motor. Pelayanan yang baik ini yang mempengaruhi tingkat kepuasan dalam berbelanja di Toko Rajawali Motor.

Hasil dari pengujian hipotesis pertama yang didapatkan relevan dengan hasil penelitian Inka Janita Sembiring, et al mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam

berbelanja di Toko Rajawali Motor.⁶¹ Selain itu, penelitian Dwi Aliyyah Apriyani dan Sunarti juga memaparkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen cukup baik akan memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.⁶²

B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Hipotesis kedua pada penelitian ini yang telah diuji yaitu semakin baik kualitas produk yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen dalam berbelanja di Toko Rajawali Motor. Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan oleh peneliti, didapatkan hasil bahwa pengaruh langsung kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Toko Rajawali Motor.

Hasil perhitungan atas penilaian respon dari kuesioner yang diberikan terhadap pengaruh kualitas produk. Hasilnya menunjukkan bahwa respon dari responden termasuk dalam kategori tinggi yang ditunjukkan dengan kategori sangat setuju. Hal ini memaparkan hasil bahwa rata-rata respon menyetujui pernyataan pada butir-butir kuesioner yang dibagikan berkaitan dengan kualitas produk. Kualitas produk yang baik akan menimbulkan respon positif pada tingkat kepuasan konsumen dalam berbelanja di Toko Rajawali Motor.

⁶¹ Inka Janita Sembiring, et al, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang)*, Jurnal Administrasi Bisnis Vol.15 No. 1 tahun 2014.

⁶² Dwi Aliyyah Apriyani dan Sunarti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*, Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 51 No. 2 tahun 2017.

Kepuasan konsumen Toko Rajawali Motor tidak terlepas dari pengaruh atas kualitas produk yang diberikan. Hal ini yang menyebabkan tingkat kepuasan konsumen meningkat dikarenakan kualitas produk yang diberikan baik yakni, memiliki nilai seni atas produk yang ditawarkan, kemampuan produk dalam memberikan pelayanan, hingga tingkat kehandalan produk tersebut. Kualitas produk baik ini yang mempengaruhi tingkat kepuasan dalam berbelanja di Toko Rajawali Motor.

Hasil dari uji hipotesis kedua yang didapatkan relevan dengan penelitian Cynthia Violita Wijaya, hasilnya menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen Toko Rajawali Motor.⁶³ Penelitian Inka Janita Sembiring, dkk mengenai pengaruh kualitas produk juga sejalan dengan hasil dari penelitian peneliti dikarenakan kualitas produk yang diberikan akan berdampak pada kepuasan pelanggan terhadap produk tersebut.

C. Pengaruh harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Hipotesis ketiga pada penelitian ini yang telah diuji yaitu semakin bersaingnya harga yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen dalam berbelanja di Toko Rajawali Motor. Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan oleh peneliti, didapatkan hasil bahwa pengaruh langsung harga terhadap kepuasan konsumen Toko Rajawali Motor.

⁶³ Cynthia Violita Wijaya, *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy*, AGORA Vol. 5 No. 1 tahun 2017.

Hasil perhitungan atas penilaian respon dari kuesioner yang diberikan terhadap pengaruh harga. Hasilnya menunjukkan bahwa respon dari responden termasuk dalam kategori tinggi yang ditunjukkan dengan kategori sangat setuju. Hal ini memaparkan hasil bahwa rata-rata respon menyetujui pernyataan pada butir-butir kuesioner yang dibagikan berkaitan dengan harga. Harga yang baik akan menimbulkan respon positif pada tingkat kepuasan konsumen dalam berbelanja di Toko Rajawali Motor.

Kepuasan konsumen Toko Rajawali Motor tidak terlepas dari pengaruh atas harga yang ditawarkan. Hal ini yang menyebabkan tingkat kepuasan konsumen meningkat dikarenakan kualitas produk yang diberikan baik yakni, memiliki nilai seni atas produk yang ditawarkan, kemampuan produk dalam memberikan pelayanan, hingga tingkat kehandalan produk tersebut. Kualitas produk baik ini yang mempengaruhi tingkat kepuasan dalam berbelanja di Toko Rajawali Motor.

Hasil dari uji hipotesis kedua yang didapatkan relevan dengan penelitian Lantip Susilowati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kos di Desa Plosokandang.⁶⁴

⁶⁴ Lantip Susilowati, *Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Kos di Desa Plosokandang dalam Memberikan Kepuasan kepada Penghuninya*, An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah Vol. 7 No. 2 tahun 2020.