

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Konveksi Zigma Collection Tulungagung

Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini menyatakan bahwa harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada konveksi Zigma Collection Tulungagung.

Menurut Philip Kotler harga adalah sejumlah nilai atau uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa untuk jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaatnya.¹ Hermawan Kartajaya menyatakan bahwa harga yang terlalu mahal akan menyebabkan konsumen merasa ditipu jika produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan manfaat yang diperoleh dari produk tersebut.² Ketika produk atau pelayanan yang diberikan kepada konsumen tidak sesuai dengan harga yang mahal yang telah ditentukan oleh sebuah perusahaan, hal ini yang akhirnya akan membuat konsumen merasa tidak puas dan enggan untuk membeli produk dari perusahaan tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen karena dalam melihat harganya konsumen dari konveksi Zigma Collection Tulungagung akan

¹Methiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hal. 36.

²Arif Rahman, *Strategi Dahsyat Marketing Mix for Small Business: Cara Jitu Merontokkan Pesaing*, (Jakarta: Trans Media Pustaka, 2010), hal. 76.

berpikir lebih cermat dan lebih mengharapkan adanya beberapa diskon ataupun potongan harga dalam setiap pembelian dari produk di konveksi Zigma Collection Tulungagung. Ketika ada penambahan harga dan tidak diiringi dengan meningkatnya manfaat yang diperoleh konsumen, maka hal ini akan menyebabkan semakin menurunnya kepuasan yang dirasakan oleh para konsumen.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Grace Marleen Wariki, Lisbeth Mananeke, dan Hendra Tawas yang berjudul “Pengaruh Bauran Promosi, Persepsi Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen pada Perumahan Tamansari Metropolitan Manado”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Perumahan Tamansari Metropolitan Manado.³

B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Konveksi Zigma Collection Tulungagung

Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada konveksi Zigma Collection Tulungagung.

Menurut Kotler dan Amstrong kualitas produk merupakan salah satu sarana *positioning* utama untuk pemasar. Kualitas produk memiliki dampak langsung pada kinerja produk. Untuk itu, kualitas produk

³Gracee Marleen Wariki, Lisbeth Mananeke, dan Hendra Tawas, “Pengaruh Bauran Promosi, Persepsi Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen pada Perumahan Tamansari Metropolitan Manado”, Jurnal EMBA, Vol. 3 No.2, 2015, hal. 1082.

berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan.⁴ Dimana semakin baik kualitas dari suatu produk, maka kepuasan dari konsumen juga akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada konveksi Zigma Collection Tulungagung karena kualitas produk yang dihasilkan dari konveksi Zigma Collection Tulungagung sudah memenuhi keinginan dan kebutuhan dari para konsumen, serta sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan dari para konsumen sehingga mereka merasa puas dengan produk-produk yang dihasilkan oleh konveksi Zigma Collection Tulungagung. Jadi, semakin meningkat kualitas produk maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh konsumen pada konveksi Zigma Collection Tulungagung.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Tias Windarti dan Mariaty Ibrahim yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang-Pekanbaru)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dari CV. Donat Madu Cihanjuang-Pekanbaru.⁵

⁴M. Anang Firmansyah, *Pemasaran Produk dan Merek (Planning dan Strategy)*, (Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media, 2019), hal. 13.

⁵Tias Windarti dan Mariaty Ibrahim, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang-Pekanbaru)”, *Jurnal Jom FISIP*, Vol. 4 No.2, 2017, hal. 9.

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Konveksi Zigma Collection Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada konveksi Zigma Collection Tulungagung.

Menurut Gronross kualitas dari suatu pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi dimana konsumen membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan.⁶ Jika pelayanan yang diberikan oleh perusahaan melebihi dari harapan yang diinginkan oleh konsumen maka mereka akan merasa puas dan akan melakukan pembelian ulang serta terus berlangganan. Dan juga sebaliknya, jika kinerja perusahaan berada di bawah harapan dari konsumen maka mereka akan merasa tidak puas dan tidak akan melakukan pembelian pada perusahaan tersebut lagi. Semakin tinggi harapan dari konsumen maka semakin sulit pula untuk memuaskan konsumen tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada konveksi Zigma Collection Tulungagung karena kualitas pelayanan yang dihasilkan dari konveksi Zigma Collection Tulungagung sudah memenuhi harapan yang diinginkan dari para konsumen, sehingga mereka merasa puas terhadap pelayanan dari konveksi Zigma Collection Tulungagung. Jadi, semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin

⁶Farid Firmansyah dan Rudi Haryanto, *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2019), hal. 12.

meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh konsumen pada konveksi Zigma Collection Tulungagung.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Handayani Diyana dengan judul “Pengaruh *Advertising* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Snapback di Esduabelas”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Snapback di Esduabelas (Konveksi Topi Bandung).⁷

D. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Konveksi Zigma Collection Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada konveksi Zigma Collection Tulungagung.

Kepuasan konsumen dari konveksi Zigma Collection Tulungagung dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya yaitu faktor harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan dari konveksi Zigma Collection Tulungagung. Dengan adanya peningkatan dari faktor-faktor tersebut maka kepuasan dari konsumen juga akan meningkat, sehingga perusahaan akan memiliki banyak konsumen.

⁷Siti Handayani Diyana, “Pengaruh *Advertising* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Snapback di Esduabelas”, Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 3 No. 2, 2019, hal. 442.

Sebelum menentukan suatu harga dari produk Pak Kirmanto selaku pemilik konveksi Zigma Collection Tulungagung melihat daya beli dari masyarakat sekitar, dengan mengetahui daya beli masyarakat maka akan mempermudah dalam menetapkan harga dari produk. Sehingga nantinya harga yang ditentukan tidak akan terlalu murah atau mahal. Meskipun begitu kualitas dari produk tentu juga perlu diperhatikan. Dengan memproduksi barang-barang yang berkualitas dan dengan harga yang bersahabat tentunya akan lebih menarik konsumen untuk membeli produk tersebut. Saat ini persaingan usaha semakin pesat, hal ini yang membuat Pak Kirmanto berusaha untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan kualitas dari produknya agar tidak akan kalah dengan produk pesaing. Selain dari segi produk hal lain yang perlu diperhatikan oleh Pak Kirmanto adalah dari segi pelayanan yang diberikan oleh para karyawannya kepada para konsumen. Pelayanan yang baik dan ramah akan membuat konsumen merasa senang dan nyaman saat melakukan pembelian di konveksi Zigma Collection Tulungagung. Maka dari itu, perlu pula diperhatikan dengan baik dalam hal pelayanan, karena pelayanan juga akan mempengaruhi kepuasan konsumen dan memutuskan dalam untuk terus berlangganan pada perusahaan tersebut atau tidak.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Freekley Steyfli Maramis, Jantje L Sepang, dan Agus Supandi Soegoto dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Air Manado (*The Influence of*

Product Quality, Price, and Quality of Service to Customer Satisfaction at PT. Air Manado)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Air Manado.⁸

⁸Freekley Steyfli Maramis, Jantje L Sepang, dan Agus Supandi Soegoto, “*Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Air Manado (The Influence of Product Quality, Price, and Quality of Service to Customer Satisfaction at PT. Air Manado)*”, Jurnal EMBA, Vol. 6 No.3, 2018, hal. 1665.