

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan langsung dengan melakukan penyebaran kuisioner yang ditujukan kepada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar, Peneliti telah mengolah data hasil dari jawaban responden atas kuisioner yang diberikan kepada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar dan melakukan pengujian data, kemudian hal itu dapat disimpulkan sebagai berikut :

#### **A. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di toko Jesse Factory Tulungagung Cabang Kutoanyar**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan peneliti, variabel harga (X1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar. Dalam hal ini jika terdapat kenaikan pada variabel harga, maka akan terjadi peningkatan pada variabel kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar. Sebaliknya jika variabel harga mengalami penurunan, maka variabel kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar juga akan mengalami penurunan.

Harga adalah nilai yang terkandung dalam suatu produk atau jasa. jika harga yang ditetapkan penjual terlalu tinggi maka harga tersebut tidak mampu di jangkau konsumen akan berdampak pada menurunnya pemasaran suatu produk di perusahaan. Jika harga yang ditetapkan perusahaan terlalu rendah akan berdampak

pada rendahnya tingkat profitabilitas, konsumen menganggap barang yang ditawarkan dengan harga rendah adalah barang lama yang kualitasnya buruk. Harga berfungsi sebagai nilai tebus suatu produk, pada dasarnya manusia selalu mencari harga yang lebih murah tetapi mendapatkan kualitas yang bagus sehingga dapat mempengaruhi pada tingkat kepuasan.<sup>1</sup>

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan teori Kotler dan Armstrong ada 4 indikator yang mencirikan harga :<sup>2</sup>

1. Keterjangkauan Harga

Penetapan harga yang dilakukan perusahaan sesuai dengan kemampuan daya beli konsumen sehingga konsumen dapat menjangkau harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Di ketahui bahwa dengan harga yang telah ditetapkan Jesse Factory para konsumen banyak yang membeli produk karena harga produk yang dijual di Jesse Factory relatif terjangkau, Hal ini terbukti mempengaruhi kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar, mereka banyak menjawab pernyataan setuju dan sangat setuju.

2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk

Penetapan harga yang dilakukan perusahaan disesuaikan dengan kualitas produk yang dapat diperoleh konsumen. Di ketahui bahwa harga produk di Jesse Factory sesuai dengan kualitas dan hasil yang diinginkan oleh para pelanggan. Hal ini

---

<sup>1</sup> Nandan Limakrisna, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012) hal. 20

<sup>2</sup> Miguna Astuti, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Depublish Publisher, 2020) hal. 33

terbukti mempengaruhi kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar, mereka banyak menjawab pernyataan setuju dan sangat setuju.

### 3. Daya saing harga

Setiap penawaran harga yang di berikan produsen berbeda dengan produsen lain, pada jenis produk yang sama sehingga dapat menarik banyak konsumen. Di ketahui bahwa harga produk di Jesse Factory lebih murah dibandingkan dengan yang lain serta sering ada promo, diskon jika berbelanja di Jesse Factory. Hal ini terbukti mempengaruhi kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar, mereka banyak menjawab pernyataan setuju dan sangat setuju.

### 4. Kesesuaian harga dengan manfaat

Harga yang ditawarkan harus sesuai dengan manfaat yang diperoleh. Di ketahui bahwa harga produk di Jesse Factory sesuai dengan manfaat yang dirasakan konsumen.. Hal ini terbukti mempengaruhi kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar, mereka banyak menjawab pernyataan setuju dan sangat setuju.

Hasil penelitian yang mendukung hasil penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Yulia Purnamasari dengan judul “*Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online di Singaraja*”. Hasil dari penelitian tersebut adalah harga berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan konsumen produk M2 Fashion Online.<sup>3</sup>

Hasil penelitian yang mendukung hasil penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Dita Amanah dengan judul “*Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Majestyk bakery & Cake shop cabang H.M Yamin Medan*”. Hasil dari penelitian adalah harga dan kualitas produk signifikan dengan pengaruh antara harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Majestyk & Cake Shop Cabang H.M Yamin Medan.

#### **B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di toko Jesse Factory Tulungagung Cabang Kutoanyar**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan peneliti, variabel kualitas produk (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar. Dalam hal ini jika terdapat kenaikan pada variabel kualitas produk, maka akan terjadi peningkatan pada variabel kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar. Sebaliknya jika variabel kualitas produk mengalami penurunan, maka variabel kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar juga akan mengalami penurunan.

Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan bagi konsumen. Produk yang berkualitas tinggi merupakan produk yang mampu bersaing dengan produk lain, merebut pangsa

---

<sup>3</sup> Yulia Purnamasari, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online di Singaraja, *Jurnal Pendidikan* Vol. 5, No. 1, 2015

pasar, mendapatkan laba tinggi dan menciptakan kepuasan konsumen, sehingga dapat mempertahankan konsumen yang ada.<sup>4</sup>

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan teori Mullins, Orville, Lareche dan Boyd dimensi kualitas produk sebagai berikut :<sup>5</sup>

1. *Performance* (kinerja)

Berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk. Di ketahui bahwa produk yang dijual di Jesse Factory bervariasi dan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Hal ini terbukti mempengaruhi kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar, mereka banyak menjawab pernyataan setuju dan sangat setuju.

2. *Durability* (daya tahan)

Berapa lama atau umur produk yang bersangkutan bertahan sebelum produk tersebut harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian konsumen terhadap produk maka semakin besar pula daya produk. Di ketahui bahwa produk yang dijual Jesse Factory memiliki daya tahan yang lama dan kemasan produk yang dijual di Jesse Factory tidak mudah rusak. Hal ini terbukti mempengaruhi kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar, mereka banyak menjawab pernyataan setuju dan sangat setuju.

3. *Conformance to Specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi)

---

<sup>4</sup> Anang Firmansyah, *Pemasaran Produk dan Merk*, (Yogyakarta: Qiara Media, 2019) hal. 6-7

<sup>5</sup> *Ibid.*,

Sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen atau tidak ditemukannya cacat pada produk. Di ketahui bahwa produk yang dijual Jesse Factory memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen. Hal ini terbukti mempengaruhi kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar, mereka banyak menjawab pernyataan setuju dan sangat setuju.

#### 4. *Features* (fitur)

Karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk. Di ketahui bahwa produk yang dijual Jesse Factory memenuhi kualitas dan kuantitas yang sama. Hal ini terbukti mempengaruhi kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar, mereka banyak menjawab pernyataan setuju dan sangat setuju.

#### 5. *Reliability* (reliabilitas)

Produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan maka produk tersebut dapat diandalkan. Di ketahui bahwa produk yang dijual Jesse Factory dapat diandalkan dan memuaskan. Hal ini terbukti mempengaruhi kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar, mereka banyak menjawab pernyataan setuju dan sangat setuju.

#### 6. *Aesthetics* (estetika)

berhubungan dengan bagaimana penampilan produk. Di ketahui bahwa

penampilan produk yang dijual Jesse Factory mampu menarik perhatian konsumen. Hal ini terbukti mempengaruhi kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar, mereka banyak menjawab pernyataan setuju dan sangat setuju.

Hasil penelitian yang mendukung hasil penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Amir dengan judul “ *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Notebook Acer Pada PT.Genius Alva Makassar*”. Hasil dari penelitian tersebut adalah hubungan antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen memiliki tingkat positif dengan tingkat hubungan yang sangat tinggi.<sup>6</sup>

Hasil penelitian yang mendukung hasil penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Greifia Lumintang dengan judul “*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Holland Bakery Boulevard Manado*”. Hasil dari penelitian tersebut adalah kualitas produk dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

### **C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di toko Jesse Factory Tulungagung Cabang Kutoanyar**

---

<sup>6</sup> Muhammad Amir, Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Notebook Acer Pada PT.Genius Alva Makassar, *Jurnal Ilmiah* Vol. 3, No.1, 2018

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan peneliti, variabel kualitas pelayanan (X3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar. Dalam hal ini jika terdapat kenaikan pada variabel kualitas pelayanan, maka akan terjadi peningkatan pada variabel kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar. Sebaliknya jika variabel kualitas pelayanan mengalami penurunan, maka variabel kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar juga akan mengalami penurunan.

Kualitas pelayanan adalah usaha yang dilakukan penyedia layanan kepada konsumen secara nyata yang berkaitan erat dengan hal pemberian kepuasan terhadap konsumen. Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan bagi konsumen, sehingga pelanggan merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan. Sebaliknya pelayanan yang kurang baik membuat konsumen menjadi kurang puas dan beralih ke tempat lain. Kualitas pelayanan yang baik sangat mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga mendorong konsumen untuk komitmen kepada produk, perusahaan dan meningkatkan market share suatu produk.<sup>7</sup>

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Alma

---

<sup>7</sup> Dewi Pertiwi, *Pemasaran Jasa Pariwisata*, (Yogyakarta: Depublish Publisher, 2021) hal. 71-



dalam penelitian (Dewi, Yasa dan Indiani) yaitu :<sup>8</sup>

1. *Tangibles* (Bukti fisik)

Berfokus pada elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik yang meliputi fasilitas fisik, lokasi, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Di ketahui bahwa lokasi yang strategis, fasilitas lengkap dan modern di Jesse Factory Tulungagung membuat konsumen nyaman berbelanja. Hal ini terbukti mempengaruhi kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar, mereka banyak menjawab pernyataan setuju dan sangat setuju.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Di ketahui bahwa pelayanan yang sama dan tidak membedakan untuk semua konsumen dan karyawan Jesse Factory berperilaku jujur dalam melayani. Hal ini terbukti mempengaruhi kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar, mereka banyak menjawab pernyataan setuju dan sangat setuju.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

---

<sup>8</sup> Kelvin Hendrata, *Sistem Informasi Pemasaran Pada Masa Covid-19 di Industri Otomotif*, (Surabaya: Scopindo, 2021) hal. 12

Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas. Dimensi ini menekankan pada perilaku personel yang memberi pelayanan untuk memperhatikan permintaan, pertanyaan, dan keamatan dari para konsumen. Di ketahui bahwa kesediaan karyawan Jesse Factory menanggapi permintaan konsumen dan membantu kesulitan konsumen dengan cepat. Hal ini terbukti mempengaruhi kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar, mereka banyak menjawab pernyataan setuju dan sangat setuju.

4. *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen yang meliputi pengetahuan, kesopansantunandan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Di ketahui bahwa karyawan mampu menumbuhkan rasa percaya konsumen terhadap Jesse Factory. Hal ini terbukti mempengaruhi kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar, mereka banyak menjawab pernyataan setuju dan sangat setuju.

5. *Empathy* (Empati)

Menekankan pada perlakuan konsumen sebagai individu yang meliputi syarat untuk peduli, memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Di ketahui bahwa Jesse Factory memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik. Hal ini terbukti mempengaruhi

kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar, mereka banyak menjawab pernyataan setuju dan sangat setuju.

Hasil penelitian yang mendukung hasil penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Kuntho dengan judul "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di The Light Cup Cafe Surabaya Town Square dan The Square Surabaya*". Hasil dari penelitian tersebut adalah kualitas pelayanan dan service gap secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.<sup>9</sup>

Hasil penelitian yang mendukung hasil penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Anggono dengan judul "*Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Telkomspeedy Kota Pekalongan*". Hasil dari penelitian tersebut adalah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Telkomspeedy di kota Pekalongan.

#### **D. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di toko Jesse Factory Tulungagung Cabang Kutoanyar**

Berdasarkan dari hasil uji F yang sudah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di toko Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar. Hal ini terbukti dengan hasil dari uji f

---

<sup>9</sup> Kuntho, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di The Light Cup Cafe Surabaya Town Square dan The Square Surabaya, *Jurnal Manajemen* Vol. 1, No. 1, 2013

bahwa  $F_{Hitung} > F_{Tabel}$ , serta nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05 maka  $H_4$  diterima.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang senang atau kecewa yang berasal dari hasil perbandingan antara apa yang diterima dan harapan terhadap suatu produk. Ketidakpuasan muncul jika hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Konsumen yang merasa puas pada produk yang dibeli dan digunakan akan kembali menggunakan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Peningkatan kepuasan konsumen berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan pendek. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi setelah melakukan pembelian.<sup>10</sup>

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan teori Tjiptono cara mengukur kepuasan konsumen, terdapat 6 konsep sebagai berikut :<sup>11</sup>

1. Kesesuaian harapan

Semua konsumen pasti menginginkan harapan yang sesuai dengan produk yang akan dibeli. Di ketahui bahwa konsumen selalu mendapatkan pelayanan yang menjanjikan ketika akan membeli produk di Jesse Factory. Hal ini terbukti mempengaruhi kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar, mereka banyak menjawab pernyataan setuju dan sangat setuju.

---

<sup>10</sup> Firman Gazali, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih Pada Ketel Walbarua di Desa Ubung*, (Pasuruan: Qiara Media, 2020) hal. 35-36

<sup>11</sup> Candrianto, *Kepuasan Pelanggan*, (Batu: Literasi Nusantara, 2021) hal. 61

## 2. Minat membeli kembali

Kedaaan ini biasanya terjadi ketika seorang konsumen sudah merasa puas dengan layanan dan produk dari suatu perusahaan. Di ketahui bahwa Konsumen merasa puas dengan produk yang dibeli sehingga membeli kembali di Jesse Factory. Hal ini terbukti mempengaruhi kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar, mereka banyak menjawab pernyataan setuju dan sangat setuju.

## 3. Kesiediaan merekomendasikan

Suatu perusahaan biasanya akan mencoba meminta para konsumen tetap mereka untuk merekomendasikan barang atau produk mereka, baik produk baru mereka maupun yang lama. Di ketahui bahwa konsumen bersedia merekomendasikan produk Jesse Factory kepada saudara, teman-teman dan memberikan review setelah menggunakan produk Jesse Factory di sosial media (story instagram). Hal ini terbukti mempengaruhi kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar, mereka banyak menjawab pernyataan setuju dan sangat setuju.

## 4. Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama

Apabila seorang konsumen sudah merasa puas pada produk suatu perusahaan, maka seorang konsumen pasti akan mencari produk yang lain pada perusahaan tersebut dikarenakan konsumen sudah menilai produk dari perusahaan tersebut bagus dan sesuai dengan apa yang inginkan konsumen. Di ketahui bahwa konsumen melakukan pembelian produk lain yang juga tersedia di Jesse Factory. Hal

ini terbukti mempengaruhi kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar, mereka banyak menjawab pernyataan setuju dan sangat setuju.

#### 5. Menciptakan citra merk

Merk pada suatu perusahaan bisa dikenal oleh khalayak umum apabila produk dari nama merk tersebut sudah bisa membuat kepuasan pada semua konsumennya. Di ketahui bahwa Konsumen sudah mulai melupakan produk dari toko lain dikarenakan mulai ada kecocokan di Jesse Factory dan konsumen lebih percaya berbelanja di Jesse Factory karena kualitas produknya terpercaya. Hal ini terbukti mempengaruhi kepuasan konsumen pada pelanggan Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar, mereka banyak menjawab pernyataan setuju dan sangat setuju.

Hasil penelitian yang mendukung hasil penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Faizah dengan judul "*Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen Restoran O-MAMAMIA Steak And Ice Cream Cabang Jati Semarang*". Hasil dari penelitian tersebut yaitu variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kepuasan konsumen.<sup>12</sup>

Hasil penelitian yang mendukung hasil penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Maulana dengan judul "*Pengaruh Kualitas Produk, Harga*

---

<sup>12</sup> Faizah, Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-MAMAMIA Steak And Ice Cream Cabang Jati Semarang, *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* Vol. 2, No. 2, 2013

*dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Bintaro XL Center)*". Hasil dari penelitian tersebut adalah bahwa harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Bintaro XL Center.