

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Peneliti telah melakukan penelitian langsung dengan menggunakan penyebaran kuesioner yang diberikan kepada konsumen usaha sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung sebagai responden dalam penelitian ini. Kemudian peneliti mengolah data hasil penyebaran kuesioner berupa jawaban dari pernyataan-pernyataan yang telah disediakan dalam kuesioner tersebut. Data hasil penyebaran kuesioner diolah menggunakan aplikasi *software* IBM SPSS *Statistics* 22. Berdasarkan hasil olahan statistik, maka dapat dikemukakan dalam penelitian ini yang menjelaskan:

#### **A. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung.**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$ . Untuk nilai signifikan kualitas produk lebih besar dari probabilitas. Maka dapat disimpulkan bahwa menerima  $H_0$  dan menolak  $H_1$  yang artinya kualitas produk berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung.

Tinggi rendahnya kepuasan konsumen pada jasa sablon dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas produk. Semakin tinggi tingkat kualitas produk

maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen pada jasa sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung. Sebaliknya, semakin rendah tingkat kualitas produk maka semakin rendah pula tingkat kepuasan konsumen pada jasa sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung. Hal ini dibuktikan dengan adanya tanggapan responden yang menyatakan setuju terhadap indikator kualitas produk yaitu kehandalan, keistimewaan tambahan, daya tahan, kemampuan pelayanan dan kualitas yang dipersepsikan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk merupakan variabel yang tidak terpisahkan dari kepuasan konsumen pada jasa sablon, akan tetapi karena pandemi COVID 19 maka besar kecilnya kualitas produk tidak signifikan, sehingga kualitas produk akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya kepuasan konsumen pada usaha sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung. Hal ini menguatkan teori yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada usaha sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung adalah termasuk kualitas sablon itu sendiri.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Saidani dan Arifin<sup>70</sup> yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Purnamasari<sup>71</sup> yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Bahwa semakin baik kualitas produk maka akan

---

<sup>70</sup> Basrah Saidani, Samsul Arifin, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market*, (Jakarta: Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, 2012)

<sup>71</sup> Purnamasari, *Pengaruh Kualitas Produk*, ..., hal 98

semakin tinggi pula kepuasan konsumen pada jasa sablon sehingga konsumen akan membeli atau menggunakan kembali jasa/produk tersebut.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rismawati<sup>72</sup> yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Bahwa tingkat kualitas produk yang tinggi maka akan meningkatkan kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini mendukung secara konsisten dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugroho<sup>73</sup> yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Bahwa kualitas produk menjadi salah satu faktor kepuasan konsumen sehingga konsumen akan kembali untuk membeli produk dan konsumen cenderung melihat dari reputasi brand produk yang dengan kualitas yang baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Palaguna<sup>74</sup> yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Jika kualitas produk bagus maka akan meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, perusahaan juga harus bisa menciptakan produk yang lebih menarik dan produk yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Jadi kualitas produk dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang besar dalam kepuasan konsumen, karena dengan kualitas produk yang bagus dapat memberikan utilitas yang maksimal dan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Sehingga konsumen di Toko Sablon Frenzo Indoshirt

---

<sup>72</sup> Rismawati, *Pengaruh Citra Merek*, ..., hal 12

<sup>73</sup> Nugroho, *Pengaruh Harga*, ..., hal 112

<sup>74</sup> Palaguna, *Analisis Faktor-Faktor*, ..., hal 15

Tulungagung semakin banyak dan mengalami kenaikan jumlah konsumen. Akan tetapi, akibat dari pandemi COVID 19 penjualan pada toko sablon Frenzo Indoshirt mengalami penurunan omzet yang signifikan. Sehingga penelitian ini menunjukkan kesesuaian teori pada kualitas produk yang berhubungan dengan kepuasan konsumen.

#### **B. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung.**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$ . Untuk nilai signifikan kualitas layanan lebih besar dari probabilitas. Maka dapat disimpulkan bahwa menerima  $H_0$  dan menolak  $H_1$  yang artinya kualitas layanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung.

Tinggi rendahnya kepuasan konsumen pada jasa sablon dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas layanan. Semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen pada jasa sablon. Sebaliknya, semakin rendah kualitas layanan maka semakin rendah pula tingkat kepuasan konsumen pada jasa sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung. Hal ini dibuktikan dengan adanya tanggapan responden yang menyatakan setuju terhadap indikator kualitas layanan yaitu tangibles atau bukti fisik, reliability atau keandalan, responsiveness atau ketanggapan dan empathy atau perhatian..

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor yang tidak terpisahkan dari kepuasan konsumen pada usaha sablon, karena tinggi rendahnya kualitas layanan akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya kepuasan konsumen pada jasa sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung. Hal ini menguatkan teori yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada usaha sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung adalah termasuk kualitas layanan pada jasa sablon tersebut.

Hasil penelitian ini mendukung secara konsisten dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Situmeang<sup>75</sup> yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dapat diterima. Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Diana<sup>76</sup> membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Bahwa kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Sehingga kualitas pelayanan berfungsi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga berakibat dengan menghasilkannya nilai tambah bagi perusahaan.

---

<sup>75</sup> Situmeang, *Pengaruh Kualitas Pelayanan*, ..., hal 77

<sup>76</sup> Ina Mur Diana, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen*, (Yogyakarta : Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma, 2017)

Hal yang sama didukung oleh penelitian yang dilakukan Puspitasari<sup>77</sup> menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan bisa menggerakkan sikap konsumen untuk memutuskan sesuatu sesuai pilihannya. Sejalan pendapat Sangadji<sup>78</sup> yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Bahwa apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Hasil penelitian ini mendukung secara konsisten dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Mulyono<sup>79</sup> yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Bahwa kualitas pelayanan adalah sebagai tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan keinginan pelanggan.

Jadi kualitas pelayanan dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang besar dalam kepuasan konsumen, karena dengan kualitas pelayanan yang bagus kepada konsumen dapat memberikan utilitas yang maksimal dan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Sehingga konsumen di Toko Sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung semakin banyak dan mengalami kenaikan jumlah konsumen. Akan tetapi, akibat dari pandemi COVID 19 penjualan

---

<sup>77</sup> Linda Puspitasari, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan (Studi Kasus Waroeng Spesial Sambal "SS" Purwokerto)*, (Purwokerto : Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto, 2016)

<sup>78</sup> Sangadji, *Perilaku Konsumen* ..., hal.99 .

<sup>79</sup> Bayu Hadyanto Mulyono, Et. Al, "*Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang)*", *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, Vol. 4, No.2, Juli, 2007, hal. 94-96

pada toko sablon Frenzo Indoshirt mengalami penurunan omzet yang signifikan.

### **C. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung.**

Kualitas produk dan kualitas layanan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada jasa sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung. Hal ini terbukti dari hasil output statistik diatas yaitu nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .

Hasil penelitian pada Toko Sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung dapat diketahui pada responden yang melakukan pembelian dan merasa puas dengan kualitas produk yang diberikan sesuai keinginan responden dan pelayanan yang sopan, ramah, serta cekatan dalam menyelesaikan kebutuhan responden.

Hal ini berarti bahwa jika variabel kualitas produk memberikan pengaruh positif maka akan diikuti pengaruh positif dari kualitas layanan, begitu juga sebaliknya. Jadi, ketika kualitas produk meningkat maka kualitas layanan juga meningkat, yang akan diikuti dengan peningkatan kepuasan konsumen pada usaha sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung.

Dalam menciptakan kepuasan konsumen, maka penting bagi pemasar untuk mengetahui dan memperhatikan faktor-faktor yang memicu kepuasan konsumen. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, kualitas

produk, kualitas pelayanan, harga, biaya untuk mendapatkan produk, emosional.<sup>80</sup>

Hasil penelitian ini, variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh lebih besar daripada kualitas produk dalam pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada jasa sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung. Hal ini dapat dilihat dari tabel *coefficients* dalam nilai Beta dari variabel kualitas produk dan kualitas layanan.

---

<sup>80</sup> Irawan, *10 Prinsip ...*, hal. 84