

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada PT. Gemilang Logam Tulungagung

Berdasarkan hasil dari uji F (simultan) yang telah dilakukan bahwa masing-masing variabel yang terdiri dari kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen pada PT. Gemilang Logam Tulungagung. Artinya semakin baik kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama atau simultan, maka minat beli konsumen juga akan semakin meningkat.

Hal tersebut karena fakta yang terjadi di lapangan bahwa kualitas produk pada PT. Gemilang Logam Tulungagung sangat bagus dan berkualitas. PT. Gemilang Logam Tulungagung juga memberikan produk yang memenuhi keinginan konsumen dan juga memberikan daya tahan produk yang sangat terjamin agar dapat menarik minat beli konsumen. Harga pada PT. Gemilang Logam Tulungagung lebih terjangkau dan sangat bervariasi sesuai dengan kualitas produk yang diinginkan para konsumen. Serta didukung dengan karyawan PT. Gemilang Logam Tulungagung memberikan pelayanan yang ramah, dan tanggap dalam melayani konsumen. Selain itu, pada PT. Gemilang Logam Tulungagung juga memberikan layanan jaminan pada kerusakan produk ataupun kecacatan produk. Sehingga dapat mempengaruhi minat beli konsumen pada PT. Gemilang Logam Tulungagung.

Hasil penelitian diatas juga telah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Thamrin dalam Arief Adi Satria yang menyatakan bahwa minat beli konsumen adalah sebuah perilaku konsumen dimana konsumen mempunyai keinginan dalam membeli atau memilih suatu produk, berdasarkan pengalaman dalam memilih, menggunakan dan mengkonsumsi atau bahkan menginginkan suatu produk.⁷⁰

Menurut teori Lurensia terdapat banyak sekali faktor yang membuat seseorang tertarik untuk membeli suatu produk yaitu:⁷¹ kepuasan pelanggan, kualitas layanan, preferensi merek, kualitas produk, *perceived value*, harga. Dari beberapa faktor diatas pada penelitian ini hanya menagambil tiga faktor yakni kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan. Kualitas produk adalah karakteristik produk yang dapat diterima konsumen, terdapat hubungan antara kualitas produk dan nilai yang dirasakan oleh konsumen. Kualitas layanan yang baik akan berdampak pada kepuasan konsumen dan menghasilkan pembelian yang lebih sering. Terjangkaunya harga dapat memunculkan kepuasan konsumen yang telah mengkonsumsinya dan akan menarik konsumen baru untuk membeli produk.

Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari dengan judul penelitian “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Serta Kualitas Produk Terhadap Minat Pembelian Ulang dan Kepuasan Pelanggan Online Shopping Pada Mahasiswa Universitas Abdurachman Saleh Situbondo”.⁷² Penelitian

⁷⁰ Arief Adi Satria, “Pengaruh Harga, Promosi....., hlm. 47

⁷¹ Laurensia Hanjani Putri. “Faktor-Faktor....., hlm. 168

⁷² Rini Kartika Sari Dkk, “Pengaruh Harga, hlm. 115-126

Bakti⁷³ dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga Terhadap Minat Beli pada Toko Online Lazada di Bandar Lampung”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli. Dari penelitian dan teori diatas dapat disimpulkan bahwa, kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen pada PT. Gemilang Logam Tulungagung.

B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada PT. Gemilang Logam Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen di PT. Gemilang Logam Tulungagung. Artinya bahwa semakin baik kualitas produk yang diberikan oleh PT. Gemilang Logam Tulungagung, maka minat beli konsumen juga akan semakin meningkat. Hal tersebut karena PT. Gemilang Logam Tulungagung memberikan kualitas produk yang sangat bagus dan berkualitas. Selain itu, juga memberikan produk yang memenuhi keinginan konsumen dan juga memberikan daya tahan produk yang sangat terjamin. Sehingga dapat mempengaruhi minat beli konsumen pada PT. Gemilang Logam Tulungagung.

⁷³ Umar Bakti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan.....”, hlm. 101-118

Hasil penelitian diatas juga telah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Deny Irawan dan Edwin Jupriyanto⁷⁴ mengemukakan terdapat delapan dimensi dalam kualitas produk yaitu kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), keistimewaan tambahan (*features*), Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Specifications*), Daya tahan (*Durability*), kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan (*serviceability*), keindahan produk (*aesthetics*) dan Kualitas yang dipersepsikan (*customer perceived quality*).

PT. Gemilang Logam memiliki kinerja produk yang dapat memenuhi keinginan para konsumen, keandalan yaitu produk pada PT. Gemilang Logam sangat bagus dan mampu bersaing dengan tempat lain. Keistimewaan tambahan pada PT. Gemilang Logam mampu memberikan produk dengan bahan-bahan yang sangat bagus dan berkualitas dibandingkan dengan tempat lain. Kusesuaian dengan spesifikasi yakni produk-produk yang ada pada PT. Gemilang Logam sangat beragam sehingga konsumen dapat memilih sesuai dengan keinginannya.

Pada indikator daya tahan yakni produk yang dihasilkan pada PT. Gemilang Logam memiliki daya tahan produk yang sangat terjamin. Kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan pada PT. Gemilang Logam memberikan jaminan terhadap semua produk yang dibeli oleh konsumen apabila terjadi kecacatan atau kurang dalam penghitungan jumlah produk. Keindahan produk yakni produk pada PT. Gemilang Logam dikemas

⁷⁴ Deny Irawan dan Edwin Japarianto, "Analisa Pengaruh.....", hlm. 2

dengan kemasan yang menarik agar dapat menarik minat beli konsumen. Kualitas yang dipersepsikan yakni produk pada PT. Gemilang Logam menggunakan bahan-bahan yang berkualitas dalam menciptakan produknya.

Sesuai dengan teori Setiawan Tri Saputra, kualitas produk memiliki peran penting terhadap keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen, sebab kualitas produk yang baik akan membawa dampak yang baik untuk perusahaan.⁷⁵ Berdasarkan analisis diketahui bahwa kualitas produk mempengaruhi minat beli konsumen pada PT. Gemilang Logam Tulungagung. Apabila semakin tinggi atau baik kualitas produk yang diberikan oleh PT. Gemilang Logam Tulungagung maka akan semakin tinggi minat beli konsumen pada PT. Gemilang Logam Tulungagung.

Penelitian ini, didukung oleh penelitian Irawan⁷⁶ dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen pada PT. Satria Nusantara Jaya”. Penelitian Faradiba⁷⁷ dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi pada Warung Makan Bebek Gendut Semarang)”. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap minat beli.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas produk yang diberikan oleh PT. Gemilang Logam Tulungagung bertujuan untuk meningkatkan minat

⁷⁵ Setiawan Tri Saputra, dkk. “Pengaruh Kualitas Produk, hlm.

⁷⁶ Mohamad Rizal Nur Irawan, “Pengaruh Kualitas Produk....., hlm. 140-156

⁷⁷ Faradiba dkk, “Analisis Pengaruh Kualitas Produk..... hlm. 1-11

beli konsumen sehingga memberikan respon positif dan keuntungan bagi PT. Gemilang Logam Tulungagung. Dengan memberikan kualitas produk yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen, maka dapat mendorong minat beli konsumen.

C. Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada PT. Gemilang Logam Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen di PT. Gemilang Logam Tulungagung. Artinya bahwa semakin terjangkau harga yang diberikan oleh PT. Gemilang Logam Tulungagung, maka minat beli konsumen juga akan semakin meningkat. Hal tersebut karena PT. Gemilang Logam Tulungagung memberikan harga lebih terjangkau dan sangat bervariasi sesuai dengan kualitas produk yang diinginkan para konsumen. Sehingga dapat mempengaruhi minat beli konsumen pada PT. Gemilang Logam Tulungagung.

Menurut teori Suri Amilia⁷⁸ mengemukakan terdapat empat dimensi dalam harga adalah keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas, daya saing harga, dan kesesuaian harga dengan manfaat. Keterjangkauan harga yaitu harga yang diberikan pada produk PT. Gemilang Logam lebih terjangkau dan bervariasi dibandingkan dengan tempat lain. Kesesuaian harga dengan kualitas yaitu harga yang diberikan pada PT. Gemilang Logam sesuai dengan kualitas produk yang diberikan. Daya saing harga yaitu dengan kualitas produk yang sama harga produk pada PT. Gemilang Logam lebih rendah dibandingkan

⁷⁸ Suri Amilia, "Pengaruh Citra Merek, Harga.....", hlm. 663

dengan usaha peralatan dapur lainnya. Kesesuaian harga dengan manfaat harga yang ditawarkan pada PT. Gemilang Logam sesuai dengan manfaat yang diterima konsumen.

Sesuai dengan teori Basu Swastha dan Irawan harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi barang beserta pelayanannya, salah satu komponen utama dalam keputusan membeli suatu produk, dan penentu keberhasilan suatu perusahaan karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produknya baik berupa barang maupun jasa. Berdasarkan analisis diketahui bahwa harga mempengaruhi minat beli konsumen pada PT. Gemilang Logam Tulungagung. Apabila semakin terjangkau harga yang diberikan oleh PT. Gemilang Logam Tulungagung maka akan semakin tinggi minat beli konsumen pada PT. Gemilang Logam Tulungagung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi⁷⁹ dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Minat Beli Kembali Produk Pestisida pada PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru”, Berdasarkan hasil penelitian tersebut harga berpengaruh signifikan terhadap minat beli.

Penelitian juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mutami dan Mutami⁸⁰ dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Taksi Kosti”, menunjukkan bahwa harga memiliki

⁷⁹ Nurul Pertiwi, “Pengaruh Kualitas, hlm. 1-15

⁸⁰ Mutami & Agus Hermani DS, “Pengaruh Harga, hlm. 1-8

pengaruh yang signifikan, kuat dan positif terhadap minat beli. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa harga mempengaruhi minat beli konsumen di PT. Gemilang Logam Tulungagung. Karena jika harga produk terjangkau, hal ini akan berpengaruh pada minat beli yang juga akan semakin tinggi.

D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada PT. Gemilang Logam Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen di PT. Gemilang Logam Tulungagung. Artinya bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Gemilang Logam Tulungagung, maka minat beli konsumen juga akan semakin meningkat. Hal tersebut karena PT. Gemilang Logam Tulungagung memberikan pelayanan yang ramah, dan tanggap dalam melayani konsumen. Selain itu, pada PT. Gemilang Logam Tulungagung juga memberikan layanan jaminan pada kerusakan produk ataupun kecacatan produk. Sehingga dapat mempengaruhi minat beli konsumen pada PT. Gemilang Logam Tulungagung.

Menurut teori Sendi Satriadi⁸¹ mengemukakan terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan adalah bukti langsung (*tangibels*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Bukti langsung yaitu karyawan pada PT. Gemilang Logam memiliki layanan fasilitas fisik yang memadai termasuk toilet dan mushola. Kehandalan yaitu karyawan pada PT. Gemilang Logam memiliki pelayanan yang ramah dalam melayani

⁸¹ Sendi Satriadi, "Tingkat Kualitas Pelayanan", hlm. 59

konsumen. Daya tanggap yaitu karyawan pada PT. Gemilang Logam memiliki pelayanan yang tanggap dalam melayani konsumen. Jaminan yaitu PT. Gemilang Logam memiliki layanan jaminan yang baik agar konsumen merasa puas dalam membeli produk. Empati yaitu karyawan pada PT. Gemilang Logam memiliki keserius dalam menanggapi keluhan dan permintaan dari konsumen.

Sesuai dengan teori Asmara Indahingwati⁸² kualitas dapat didefinisikan sebagai persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan berkenaan dengan maksud yang diharapkan, kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, karena mereka adalah sebagai pihak pembeli atau mengkonsumsi jasa, berhak menilai tingkat *service quality* sebuah perusahaan sebagai kompensasi pengorbanan atas biaya yang dikeluarkannya. Berdasarkan analisis diketahui bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi minat beli konsumen pada PT. Gemilang Logam Tulungagung. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Gemilang Logam Tulungagung semakin baik dan tanggap maka akan semakin tinggi minat beli konsumen pada PT. Gemilang Logam Tulungagung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi⁸³ yang bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap minat beli kembali produk pestisida pada PT. Perusahaan Perdagangan Indonesian (Persero) Cabang Pekanbaru. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

⁸² Asmara Indahingwati, Kepuasan, hlm. 22

⁸³ Nurul Pertiwi, "Pengaruh Kualitas, hlm. 1-15

minat beli kembali produk pestisida pada PT. Perusahaan Perdagangan Indonesian (Persero) Cabang Pekanbaru.

Penelitian Bakti⁸⁴ dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga Terhadap Minat Beli pada Toko Online Lazada di Bandar Lampung”, Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli pada Toko Online Lazada di Bandar Lampung.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Gemilang Logam Tulungagung berpengaruh terhadap minat beli konsumen. Disebabkan karena PT. Gemilang Logam Tulungagung tersebut telah melakukan indikator-indikator yang telah dijelaskan diatas dengan baik sehingga memberikan respon atau tanggapan positif dari para konsumen yang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Gemilang Logam Tulungagung yang telah sesuai dengan keinginan konsumen.

⁸⁴ Umar Bakti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan.....”, hlm. 101-118