BAB V

PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian langsung dengan menyebar angket yang diajukan kepada konsumen Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung. Kemudian peneliti mengolah data hasil jawaban angket yang telah diisi oleh responden. Dalam pengolahan data hasil jawaban angket tersebut peneliti menggunakan aplikasi SPSS 16.0, maka tujuan yang akan dikemukakan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan:

a. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung.

Dari hasil uji t yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa kualitas produk secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung. Dari hasil koefisien regresi diperoleh dengan tingkat signifikan lebih besar dari α (0,05%), Sig α : 0,879 > 0,05.

Hasil penelitian yang saya lakukan pada responden di Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung diketahui bahwa kualitas produk tidak terlalu dipertimbangkan. Sebagian responden melihat produk tidak hanya pada kualitas, melainkan dari model dan harga yang relatif lebih murah.

Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung, berarti tidak selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Jefri F.T. Bailia, dkk yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Warung-Warung Makan Lamongan dikota Manado. Hal yang menjadi perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian ini terletak pada obyek yang diteliti. Dalam penelitian terdahulu obyek yang diteliti adalah kepuasan konsumen pada Warung-Warung Makan Lamongan dikota

Manado, sedangkan obyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen di Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung

Menurut *Zeitml* dan *Bitner*, kepuasan konsumen adalah konsumen yang merasa puas pada produk atau jasa yang dibeli atau digunakannya akan kembali menggunakan jasa/produk yang ditawarkan. [1]

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas produk di Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung. Dari penelitian ini menunjukkan tidak ada kesesuaian pada teori yang menyatakan kualitas produk berpengaruh tehadap kepuasan konsumen.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung

Dari hasil uji t yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung . Dari hasil perhitungan koefisien regresi diperoleh tingkat signifikan lebih kecil dari α (0,05%), sig : 0,000<0,05.

Dari penelitian yang saya lakukan pada responden Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sangat cepat dan tanggap dalam menangani kebutuhan responden, serta para karyawan yang ramah dan sopan terhadap responden yang datang.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen diatas, berarti selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Bayu Hadyanto Mulyono, dkk yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

[1] Ibid, hal. 180 -181

pada Perumahan Putri Mediterinia Semarang.[2] Dari fakta di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang tidak terpisahkan oleh kepuasan konsumen di Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung, karena besar kecilnya nilai signifikan kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya kepuasan konsumen.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan.[3] Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Tujuan dan fungsi kualitas pelayanan berfungsi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga berakibat dengan menghasilkannya nilai tambah bagi perusahaan. Parasuraman mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan keinginan pelanggan.[4] Tjiptono menjelaskan bahwa apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.[5]

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 Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung semakin banyak dan mengalami kenaikan jumlah konsumen. Dalam penelitian ini menunjukkan kesesuaian teori pada kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan konsumen.

---

[2] 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

[3] Etta Mamang Sangadji, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitiam*, (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 2013), hal.99

[4] Ibid, hal. 101

[5] Ibid, hal. 101

c. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung

Dari hasil uji F yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} yang lebih besar dari F_{tabel} atau signifikan F yang lebih kecil dari nilai alpha.

Hasil penelitian pada Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung dapat diketahui pada responden yang melakukan pembelian merasa puas dengan kualitas produk yang diberikan sesuai keinginan responden, dan pelayanan yang sopan, ramah, serta cekatan dalam menyelesaikan kebutuhan responden.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Jefri F.T. Bailia, dkk yang menyatakan bahwa secara simultan variabel kualitas produk, harga, dan lokasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Warung-Warung Makan Lamongan dikota Manado. [6]

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.[7]

Dalam penelitian ini menggunakan faktor kualitas produk, dan kualitas pelayanan yang dapat dilihat secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk, dan kualitas pelayanan, terhadap kepuasan konsumen Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung.

---

[6]Jefri F.T. Bailia, Et.Al., "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....,. hal. 1773-1778

[7] Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*....., hal. 84