

Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Meubel Sumber Kasih Sikumana Kota Kupang

Shinta Tantriadisti¹, Maria Ulfah², I Putu Ajie Windu Kertayoga³, Ronald Renoat⁴
Prodi Pengelolaan Agribisnis/Jurusan Ekonomi dan Bisnis Politeknik Negeri Lampung¹,
Prodi Pengelolaan Agribisnis/Jurusan Ekonomi dan Bisnis/Politeknik Negeri Lampung²,
Prodi Pengelolaan Agribisnis/Jurusan Ekonomi dan Bisnis/Politeknik Negeri Lampung³,
Prodi Administrasi Bisnis/Jurusan Administrasi Bisnis/Politeknik Negeri Kupang⁴

Jl. Soekarno Hatta No. 10 Rajabasa Bandar Lampung, 35141, Indonesia¹

Jl. Soekarno Hatta No. 10 Rajabasa Bandar Lampung, 35141, Indonesia²

Jl. Soekarno Hatta No. 10 Rajabasa Bandar Lampung, 35141, Indonesia³

Jl. Adisucipto Penfui, Kel. Lasiana Kec. Kelapa Lima, 85228, Indonesia⁴

Email korespondensi: shintatantriadisti@polinela.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada meubel sumber kasih sikumanadi Kota Kupang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data penelitian adalah wawancara tertulis. Alat pengumpulan data adalah angket. Teknik analisis data menggunakan analisis linear sederhana. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel bebas (X kualitas produk dan variabel terikat (Y) adalah kepuasan konsumen. Penelitian ini dilaksanakan di Sikumana Kota Kupang pada Meubel Sumber Kasih Bulan September sampai bulan November 2020. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen meubel sumber kasih. Sampel yang ditetapkan sebanyak 30 orang (*Accidental Sampling*) yang sudah pernah membeli produk pada Meubel Sumber Kasih. Teknik yang digunakan adalah teknik *Accidental Random sampling*, yang merupakan pemilihan sampel oleh peneliti yang kebetulan ditemui pada saat pengambilan data. Instrumen yang digunakan valid dan reliabel, sedangkan uji prasyarat analisis menunjukkan adanya pengaruh antara Kualitas Produk kepuasan konsumen yang dibuktikan dengan analisis regresi linier berganda dan uji F pada datanya. Teknik Analisis data menggunakan analisis anova satu jalur. Hasil penelitian menggunakan regresi linear sederhana menunjukkan bahwa Nilai $t_{hitung} = 4,180$ dikonsultasikan dengan $t_{tabel} = 2,048$ pada taraf signifikansi 5%. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 17,472 dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Sedangkan pada taraf signifikan 5% dan $db = N - 2 = 30 - 2 = 28$ maka diperoleh F_{tabel} sebesar 3,34 sehingga nilai F_{hitung} sebesar $17,472 >$ nilai F_{tabel} sebesar 3,34. Hasil pengujian menggunakan uji F diketahui $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka hipotesis alternatif (H_a) diterima dan Hipotesis Nihil (H_0) ditolak dan diinterpretasikan bahwa ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Maka dalam hal ini kualitas produk yang semakin baik memberi pengaruh terhadap kepuasan konsumen dan semakin meningkatkan jumlah produk meubel yang terjual.

Kata Kunci : *Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen*

PENDAHULUAN

Persaingan dunia usaha saat ini semakin tinggi dan kompetitif, dalam menghadapi persaingan ini, pihak perusahaan diminta untuk dapat menciptakan inovasi baru, menuntut perusahaan menciptakan inovasi produk yang dapat diterima oleh pasar (Fadhilah, 2019). Nick et al (2021) menyatakan bahwa perusahaan yang dapat memenangkan persaingan adalah perusahaan yang mampu mendesain dan menyusun strategi perencanaan perusahaan yang lebih unggul dari para pesaingnya, strategi dan pemasaran produk adalah strategi yang ditujukan dan berorientasi pada pasar atau konsumen. Industri mebel (furniture) merupakan industri yang mengelola bahan baku seperti kayu dan rotan atau bahan setengah jadi seperti papan, balok dan tripleks yang kemudian menjadi produk barang jadi seperti lemari, kursi, meja, dan tempat tidur. Industri mebel juga memiliki produk yang dihasilkan dan salah satu mebel yang akan peneliti teliti adalah Meubel Sumber Kasih Sikumana Kupang. Menurut Fanggal (2020) produk yang ditawarkan oleh perusahaan mempunyai nilai jual lebih yang tidak dimiliki oleh produk pesaing, maka dari itu perusahaan berusaha untuk memfokuskan pada kualitas produknya, dan membandingkannya dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan pesaing.

Menurut Sukartha & Fanggal (2020), produk merupakan sesuatu yang harus dikerjakan secara baik, untuk penampilan produk dan kinerja yang dihasilkan. Menurut Samadara & Sayd (2019), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil usaha yang dipikirkan terhadap produk yang diharapkan. Dari beberapa pendapat para ahli di atas tentang produk dan kepuasan konsumen serta didukung dengan wawancara awal kepada pemilik meubel sumber kasih maka peneliti tertarik untuk meneliti hasil-hasil produk yang dihasilkan oleh meubel sumber kasih dan kepuasan konsumen dalam membeli produk dengan mengajukan proposal penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Meubel Sumber Kasih Sikumana Kota Kupang". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Meubel Sumber Kasih Sikumana Kota Kupang. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan bagi perusahaan terkait kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, dapat menambah pengalaman penulis dan sekaligus penerapan ilmu manajemen khususnya manajemen pemasaran yang diperoleh selama proses belajar, dan sebagai informasi bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian dengan variabel yang sama.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian survei, yaitu jenis penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Story & Tait, 2019). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Dalam penelitian ini dapat diperoleh dengan cara penyebaran kuisioner kepada para responden menggunakan skala likert (Sugiyono, 2013:58). Populasi dalam penelitian ini adalah pembeli atau konsumen pada Meubel Sumber Kasih Sikumana Kota Kupang yang berjumlah 30 orang. Jumlah responden yang akan ditemui dalam penelitian ini tidak kurang dari 30 dan tidak lebih dari 500 sebagai persyaratan suatu penelitian bisnis. Dalam penelitian ini, jumlah responden yang akan ditemui dan sesuai dengan kriteria adalah sebanyak 30 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* adalah teknik penarikan sampel secara kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan ditemui peneliti di lokasi penelitian yaitu pada Meubel Sumber Kasih Sikumana Kota Kupang, dimana kuisioner dibagikan kepada konsumen yang kebetulan menggunakan jasa mebel dengan melalui wawancara awal. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu teknik wawancara tertulis atau kuisioner. Uji Validitas item merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item dapat dikatakan valid jika adanya korelasi yang signifikan dengan skor totalnya, hal ini menunjukkan adanya dukungan item tersebut dalam mengungkapkan sesuatu yang ingin diungkapkan.

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan koefisien. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dengan kepuasan konsumen maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis linier sederhana dan uji F. Uji statistik F dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yaitu kualitas produk (X) secara simultan terhadap variabel terikat yaitu Kualitas produk (Y). Perumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

- a. Jika harga $F_{hitung} > F_{tabel}$, H_0 ditolak, Artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).
- b. Jika harga $F_{hitung} < F_{tabel}$, H_0 diterima, Artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Meubel sumber kasih merupakan salah satu contoh jenis usaha bisnis yang bergerak dalam bidang pengadaan dan pemasaran berupa barang yang siap dipakai oleh konsumen. Meubel sumber kasih memulai usaha pada tahun 2008. Tempat yang digunakan untuk usaha meubel adalah rumah tempat tinggal pemilik meubel atas nama Bapak Kordi Beni. Lokasi meubel sumber kasih di JL. Oebolifo 1 Sikumana Kec. Maulafa Kota Kupang. Meubel sumber kasih menghasilkan dan menawarkan beberapa jenis produk- produk yakni meja, kursi, lemari, meja rias, tempat tidur dan barang jenis lainnya yang sesuai dengan permintaan konsumen yang berbahan dasar kayu. Kayu sebagai bahan mentah pembuatan produk- produk tersebut merupakan bahan yang berkualitas dan salah satu bahan yang sering digunakan oleh meubel sumber kasih adalah bahan dari kayu jati. Meubel sumber kasih juga menyediakan barang dengan model yang bervariasi sesuai dengan permintaan konsumen, warna yang beragam dan kualitas cat yang tahan lama. Demi mempertahankan kualitas produknya pemilik meubel sumber kasih sering melakukan inovasi terhadap bahan mentah, model dan juga strategi- strategi khusus dalam menghasilkan produk yang memiliki keunikan atau ciri khas tertentu. Analisis deskripsi dimaksudkan untuk memberikan gambaran empirik secara general mengenai variabel kualitas produk dan kepuasan konsumen. Agar lebih jelas mengenai variabel gambaran tersebut secara general, maka perlu diketahui skor ideal dan skor empirik dari angket yang disebarkan dengan rumus:

$$Skor\ Ideal = \frac{Item\ Tertinggi\ angket \times Jumlah\ Responden \times Jumlah\ Soal\ Angket}{Jumlah\ Skor}$$

$$Skor\ Empirik = \frac{Jumlah\ Skor}{Skor\ Ideal} \times 100$$

Hasil gambaran empirik diinterpretasi dalam penilaian kategori dalam tabel sebagai berikut.

Distribusi Penilaian Skor

Nilai	Klasifikasi	Kategori
81-100	Sangat Setuju	Sangat Baik
61-80	Setuju	Baik
41-60	Cukup Setuju	Cukup Baik
21-40	Kurang Setuju	Kurang Baik
0-20	Sangat Kurang Setuju	Sangat Kurang Baik

Tanggapan responden mengenai kualitas produk menunjukkan bahwa besarnya responden memberikan tanggapan yang tinggi terhadap kualitas produk meubel sumber kasih artinya responden menilai bahwa meubel sumber kasih memberikan kualitas produk yang memuaskan bagi konsumen dengan ditandai adanya barang yang bertahan lama dari segi bahan baku kayu, cat dan juga model produknya yang bervariasi.

Berdasarkan jawaban konsumen atas angket penelitian yang disebar dan diperoleh tanggapan konsumen dalam hal ini skor item tertinggi adalah 5 (sangat baik), jumlah responden adalah 30 orang dan jumlah soal angket adalah 13. Maka $skor\ ideal = 5 \times 30 \times 13 = 1950$. Hasil rekapitulasi angket untuk kualitas produk adalah 1542. Maka skor empiriknya adalah $\frac{1542}{1950} \times 100 = 79,07$ berada pada tabel penilaian empirik pada angka 61-80 yang dikategorikan baik, ini menunjukkan bahwa 30 responden yang melakukan pembelian produk meubel sumber kasih sikumana kupang, memberikan jawaban pada angket dengan kategori baik terhadap kualitas produk sebesar 79,07.

Tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan yang tinggi terhadap kepuasan konsumen dalam membeli produk meubel sumber kasih. Pertimbangan untuk memilih produk pada meubel sumber kasih sikumana memerlukan keterlibatan konsumen terhadap pemenuhan kebutuhan akan barang yang berbahan kayu. Berdasarkan tanggapan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka membeli produk meubel karena kualitas barang yang terjamin dan kebutuhan akan pemenuhan barang rumah tangga dan bisnis.

Dalam pembelian suatu produk, prioritas pembelian merupakan pilihan utama dalam menentukan produk yang akan dibeli. Khususnya pada konsumen yang baru pertama kali membeli produk meubel sumber kasih. Saat konsumen membeli produk meubel sumber kasih untuk mencoba produknya, maka konsumen tersebut telah memberi kepercayaan terhadap produk pada Meubel Sumber Kasih.

Kepuasan konsumen dalam membeli produk meubel ini karena sudah terbiasa menggunakan (pernah memiliki) sehingga konsumen menganggap produk ini telah sesuai dengan harapan atau keinginannya. Berdasarkan jawaban konsumen atas angket penelitian yang disebar dan diperoleh tanggapan konsumen dalam hal ini skor item tertinggi adalah 5 (sangat baik), jumlah responden adalah 30 orang dan jumlah soal angket adalah 18. Maka $skor\ ideal = 5 \times 30 \times 18 = 2700$. Hasil rekapitulasi angket untuk keputusan pembelian adalah 2077. Maka skor empiriknya adalah $\frac{2077}{2700} \times 100 = 76,92$ berada pada tabel penilaian empirik pada angka 61- 80 yang dikategorikan baik.

Hal ini menunjukkan bahwa 30 responden yang melakukan pembelian produk pada meubel sumber kasih sikumana Kupang, memberikan jawaban pada angket dengan kategori baik terhadap keputusan pembelian sebesar 76,92.

Setelah diketahui nilai r_{hitung} , selanjutnya dikonsultasikan dengan r_{tabel} angka kritik dengan signifikansi 5% dan $db = N - 2 = 30 - 2 = 28$ adalah 0,361. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti angket tersebut valid dan layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian. Sebaliknya, apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti angket tersebut tidak valid dan tidak layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian. Semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r_{tabel} , untuk sampel sebanyak 30 orang yaitu 0,361. Nilai r_{hitung} disajikan pada tabel 2.9 dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator tersebut adalah valid. Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan menggunakan uji statistik *Cronbach's Alpha*, menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* > 0,60 yaitu 0,761. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas produk reliabel atau konsisten. Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan uji statistik *Cronbach's Alpha*, menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* > 0,60 yaitu 0,825. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen reliabel atau konsisten.

Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui $r_{hitung} = 0,851$. Hasil perhitungan ini dikonsultasikan ke r_{tabel} *product moment* pada taraf signifikansi 5% dan $db = 28$ adalah 0,361. Skor hasil tersebut menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $0,851 > 0,361$. Hal ini berarti angket kualitas produk memenuhi syarat reliabilitas sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian. Besarnya nilai korelasi (R) yaitu sebesar 0,620. Dari output tersebut diketahui R square sebesar 0,384, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 38,4%.

Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 17,472 dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Sedangkan pada taraf signifikan 5% dan $db = N - 2 = 30 - 2 = 28$ maka diperoleh F_{tabel} sebesar 3,34 sehingga nilai F_{hitung} sebesar $17,472 >$ nilai F_{tabel} sebesar 3,34. Hal ini berarti secara bersama-sama kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Meubel Sumber Kasih Sikumana Kota Kupang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada meubel sumber kasih siukmana kota Kupang, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut : Nilai constant (a) sebesar 28,192 sedangkan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,798. Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi *standardized* sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$
$$Y = 28,192 + 0,798X$$

Persamaan diatas dapat diterjemahkan sebagai berikut. (a) Konstanta sebesar 28,192 mengandung arti bahwa nilai konstanta variabel kepuasan konsumen sebesar 28,192. (b) Koefisien regresi X sebesar 0,798 menyatakan bahwa setiap penambahan 5% nilai kualitas produk, maka nilai kepuasan konsumen bertambah sebesar 0,798. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen adalah positif. (c) Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel Coefficients diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). (d) Berdasarkan nilai t diketahui nilai t_{hitung} sebesar $4,180 > 2,048$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (Y).

Nilai $t_{hitung} = 4,180$ dikonsultasikan dengan $t_{tabel} = 2,048$ pada taraf signifikansi 5%. Hasil pengujian diketahui $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka hipotesis alternatif (H_a) diterima dan Hipotesis Nihil (H_o) ditolak dan diinterpretasikan bahwa ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli produk- produk pada meubel sumber kasih sikumana Kota Kupang.

Pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya menggunakan dengan uji F. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 17,472 dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Sedangkan pada taraf signifikan 5% dan $db = N - 2 = 30 - 2 = 28$ maka diperoleh F_{tabel} sebesar 3,34 sehingga nilai F_{hitung} sebesar $17,472 >$ nilai F_{tabel} sebesar 3,34. Hal ini berarti secara bersama-sama kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Meubel Sumber Kasih Sikumana Kota Kupang.

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka saranyang dapat diajukan untuk melengkapi hasil penelitian ini adalah diharapkan kepada meubel sumber kasih sikumana kupang agar mempertahankan kualitas produk telah dinilai baik dan terjangkau oleh konsumen selama ini, dengan lebih intens memberikan informasi terpadu mengenai kualitas produk dari segi apapun dengan tujuan menarik animo masyarakat terhadap produk yang ditawarkan sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk melakukan keputusan pembelian pada produk tersebut. Selain itu, perlu adanya wadah penampungan kritik, saran dan keluhan dari pelanggan. Saran berikut yaitu diharapkan bagi masyarakat umum agar mencari tahu dengan mengakses informasi yang handal atau akurat mengenai produk meubel dan keunggulan bahan baku dasar pembuatan produk pada meubel untuk mengetahui kualitas produk dan pertimbangan setiap konsumen dalam memilih produk-produk pada meubel sumber kasih sikumana.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadhilah, M. (2019). Penegakan hukum persaingan usaha tidak sehat oleh Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) dalam kerangka ekstrateritorial. *Jurnal Wawasan Yuridika*, 3(1), 55-72.
- Fanggidae, J. P. (2020). Analisa Penggunaan Public Figure Sebagai Endorser dan Asosiasi Merk Produk Minuman Berenergi. *Bisman-Jurnal Bisnis & Manajemen*, 5(01), 1-7.
- Nick, G., Kovács, T., Kő, A., & Kádár, B. (2021). Industry 4.0 readiness in manufacturing: Company Compass 2.0, a renewed framework and solution for Industry 4.0 maturity assessment. *Procedia Manufacturing*, 54, 39-44.
- Samadara, P., & Sayd, A. I. (2019). Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pengguna Grab Motor di Kota Kupang. *Bisman-Jurnal Bisnis & Manajemen*, 4(02), 1-8.
- Story, D. A., & Tait, A. R. (2019). Survey research. *Anesthesiology*, 130(2), 192-202.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian bisnis kuantitatif dan R&D*. cetakan 16. Alfabeta: Bandung.
- Sukartha, P. D., & Fanggidae, J. P. (2020). Dampak Iklan Televisi Terhadap Anak dan Perilaku Pembelian Orang Tua di Kota Kupang. *Bisman-Jurnal Bisnis & Manajemen*, 5(02), 16-23.