

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN**

#### **A. Penyajian Data**

##### 1. Gambaran Umum Usaha Konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin

###### a. Sejarah singkat Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin

Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin berdiri sejak bulan Agustus 2009. Ia berlokasi di JL. Kayutangi 1 Jalur 2 No. 33. Pendirian usaha ini dilatarbelakangi oleh pengalaman hidup dari Bapak Toni Februari (pemilik/pengelola Greeneyes Apparel Industries) selama menjadi mahasiswa. Pada saat masih duduk dibangku perkuliahan beliau sudah memulai berbagai macam usaha termasuk usaha ritel pakaian jadi, setelah beberapa lama menjalankan usahanya beliau mendapat permintaan pembuatan baju seragam organisasi dari rekan-rekannya. Dari situ beliau mempunyai ide untuk memanfaatkan peluang bisnis tersebut dengan mendirikan usaha konveksi pakaian jadi.

Greeneyes berasal dari bahasa Inggris yang artinya mata hijau, kata mata hijau digunakan karena beliau terinspirasi dari kerja keras beliau untuk mencari uang melalui berbagai macam pengalaman usaha yang digelutinya, bukan mencari uang untuk kepentingan pribadinya saja tetapi

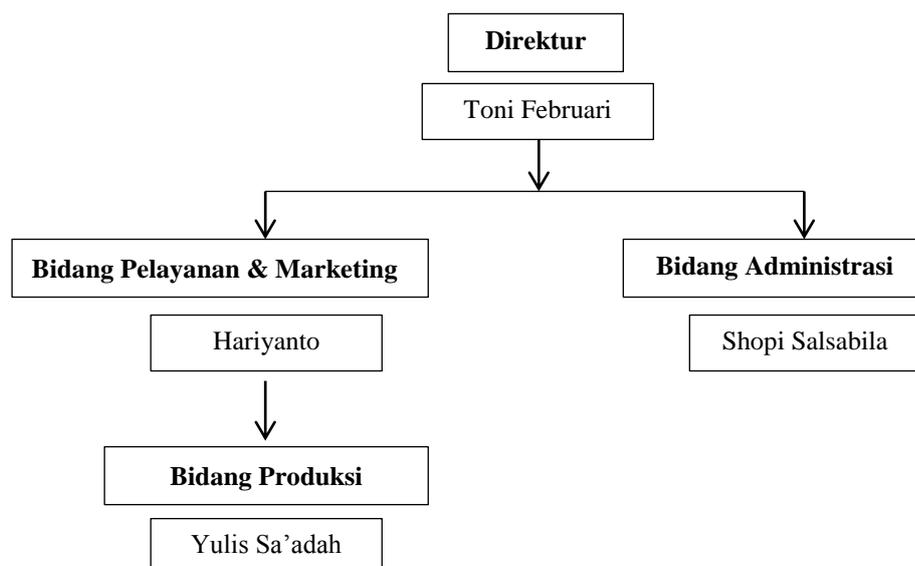
juga membuka peluang kerja untuk orang lain dari usaha konveksinya. Dan dari situlah kata Greeneyes dipakai untuk usaha konveksinya.

b. Struktur organisasi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin

Greeneyes Apparel Industries belum memiliki struktur organisasi tertulis, akan tetapi secara umum gambaran mengenai struktur organisasi Greeneyes Apparel Industries telah tersirat dalam wawancara dengan pemilik usaha.

Greeneyes Apparel Industries telah melakukan pembagian tugas masing-masing dalam kegiatan operasionalnya, meskipun pembagian tersebut masih tergolong sederhana. Meskipun begitu, dalam menjalankan aktifitas usaha, hubungan antara pemilik dengan karyawannya lebih bersifat kekeluargaan, sehingga hubungan yang terbentuk lebih kearah hubungan informal.

**Gambar II Struktur Organisasi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin**



Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Gambar I di atas menunjukkan struktur organisasi Greeneyes Apparel Industries Banjamasin, dengan penjelasan sebagai berikut:

1) Direktur

Bapak Toni Februari merupakan pemilik sekaligus direktur pada usaha konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjamasin yang bertugas sebagai pengelola utama dan bertugas sebagai pengambil keputusan terkait dengan seluruh aktifitas usaha. Selain itu beliau juga bertugas memajemen keuangan yang terkait dengan upah karyawan serta pengelolaan modal.

2) Bidang pelayanan dan marketing

Bidang pelayanan dan marketing ditugaskan kepada Bapak Hariyanto. Dalam bidang ini Bapak Hariyanto bertugas melayani orderan pesanan dari pelanggan sekaligus pemasar. Kegiatan pemasaran dilakukan bertujuan untuk meningkatkan penjualan.

3) Bidang Administrasi

Bidang administrasi ditugaskan kepada Ibu Shopi Salsabila yang bertugas sebagai pencatat jurnal order pemesanan.

4) Bidang Produksi

Bidang produksi dikepalai oleh Ibu Yulis Sa'adah yang merupakan kakak dari Bapak Hariyanto. Beliau bertugas mengawasi proses produksi dari pemilihan bahan, proses pembuatan sampai proses pengepakan barang.

### c. Manajemen Syariah Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin

Greeneyes Apparel Industries memiliki produk yang sesuai dengan syariah. Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek, diantaranya:

- 1) Produk yang diproduksi menggunakan bahan-bahan yang halal dan sesuai dengan syariah. Untuk bahan sendiri pihak Greeneyes Apparel Industries langsung mengambilnya dari pihak produsen tanpa melalui pengecer.
- 2) Adanya transparansi pada praktik jual beli yang dilakukan, baik dari segi harga, kualitas maupun kuantitas.
- 3) Menggunakan cara bersaing yang sehat.
- 4) Mensponsori kegiatan-kegiatan organisasi yang bersifat keagamaan.

## 2. Data Penelitian

### a. Karakteristik Responden

Bagian ini menggambarkan keadaan responden yang berjumlah 84 orang yang merupakan konsumen Usaha Konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin yang memenuhi kriteria yaitu yang pernah memakai produk dari Usaha Konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin. Data deskriptif yang menggambarkan keadaan responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi: Agama, instansi/perguruan tinggi responden, jenis kelamin, pekerjaan dan pernahkah memakai produk dari Usaha Konveksi Greeneyes Apparel

Industries Banjarmasin. Dari 84 kuesioner yang telah disebar, semua berhasil dikumpulkan dan dinyatakan layak untuk dianalisa lebih lanjut.

Hasil data yang diperoleh menunjukkan gambaran sebagai berikut:

1) Agama Responden

Profil berdasarkan Agama Responden:

**Tabel V Karakteristik Responden Berdasarkan Agama**

<b>Agama</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Islam	84	100%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan keterangan tabel tersebut memperlihatkan bahwa konsumen Usaha Konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin yang diambil sebagai responden berjumlah 84 orang atau 100% beragama Islam.

2) Instansi/Perguruan Tinggi Responden

Profil berdasarkan Instansi/Perguruan Tinggi Responden:

**Tabel VI Karakteristik Responden Berdasarkan Instansi/Perguruan Tinggi**

<b>No</b>	<b>Instansi/Perguruan Tinggi</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
1	Politeknik Negeri Bajarmasin	13	15,5%
2	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia	6	7,1%
3	Universitas Islam Negeri Antasari	33	39,4%
4	Universitas Lambung Mangkurat	8	9,6%
5	Universitas Muhammadiyah Banjarmasin	14	16,6%
6	STIKIP PGRI Banjarmasin	7	8,3%
7	Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari	3	3,5%
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa instansi/ perguruan tinggi responden dari Politeknik Negeri Bajarmasin sebanyak 13 orang atau 15,5%, dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia sebanyak 6 orang atau 7,1%, dari Universitas Islam Negeri Antasari sebanyak 33 orang atau 39,4% yang merupakan jumlah terbanyak dari pada instansi/ perguruan tinggi lain, dari Universitas Lambung Mangkurat sebanyak 8 orang atau 9,6%, dari Universitas Muhammadiyah Banjarmasin sebanyak 14 orang atau 16,6%, dari STIKIP PGRI Banjarmasin sebanyak 7 orang atau 8,3%, kemudian dari Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari hanya sebanyak 3 orang atau 3,5%.

### 3) Jenis Kelamin

Profil berdasarkan Jenis Kelamin Responden:

**Tabel VII Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	F	%
1	Laki-laki	33	39,2%
2	Perempuan	51	60,8%
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan dari tabel data di atas menyatakan bahwa untuk responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 33 orang atau 39,2%, sedangkan untuk responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 51 orang atau 60,8%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen Usaha Konveksi Greeneyes Apparel Industries

Banjarmasin yang ditemui penulis dalam proses pengumpulan data adalah perempuan.

#### 4) Usia

Profil berdasarkan Usia Responden dapat:

**Tabel VIII Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	F	%
1	< 20 Tahun	54	64,3%
2	20 – 30 Tahun	30	35,7%
3	> 30 Tahun	0	0%
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan keterangan tabel tersebut memperlihatkan bahwa konsumen Usaha Konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin yang diambil sebagai responden sebagian besar berumur kurang dari 20 tahun sebanyak 54 orang atau 64,3%. Selanjutnya data responden yang berumur 20 – 30 tahun sebanyak 30 orang atau 35,7%. Dalam proses pengumpulan data ini, penulis tidak menemui responden yang berusia lebih dari 30 tahun.

#### 5) Pekerjaan

Pada penelitian ini pekerjaan konsumen Greeneyes Apparel Industries:

**Tabel IX Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	F	%
1	Pelajar/Mahasiswa	82	97,6%
2	PNS	0	0%
3	Karyawan Swasta	0	0%
4	Wiraswasta	0	0%
5	Lainnya	2	2,4%
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Pada Penelitian ini terdapat 5 jenis pekerjaan responden yaitu Pelajar/Mahasiswa, PNS, Karyawan Swasta, Wiraswasta dan lain-lain (berupa *driver* Ojek Online dan Fotografer). Dari hasil total sebaran responden, masing-masing mempunyai presentase sebagai berikut: Konsumen yang memiliki pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 82 orang atau 97,6% hal ini memang terjadi karena mayoritas yang membuat produk di Usaha Konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin berasal dari berbagai instansi perguruan tinggi. Untuk PNS, Karyawan Swasta dan Wiraswasta tidak ada. Dan untuk pekerjaan lainnya sebanyak 2 orang atau 2,4% saja.

#### 6) Pengeluaran

Pengeluaran seseorang mempengaruhi barang dan jasa yang dibelinya. Pada penelitian ini, didapatkan data konsumen Usaha Konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin sebagai berikut:

**Tabel X Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan**

No	Pengeluaran Perbulan	F	%
1	< Rp. 1.000.000,00	37	44%
2	Rp. 1.000.000,00 – Rp. 2.000.000,00	40	47,6%
3	Rp. 2.000.000,00 – Rp. 3.000.000,00	3	3,7%
4	< Rp. 3.000.000,00	4	4,7%
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan keterangan tabel tersebut memperlihatkan bahwa konsumen Usaha Konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin yang diambil sebagai responden memiliki kisaran pengeluaran < Rp. 1.000.000,00/ bulan sebanyak 37 orang atau 44%, selanjutnya untuk

kisaran pengeluaran Rp. 1.000.000,00 – Rp. 2.000.000,00/ bulan sebanyak 40 orang atau 47,6%, selanjutnya untuk kisaran pengeluaran Rp. 2.000.000,00 – Rp. 3.000.000,00/ bulan sebanyak 3 orang atau 3,7%, dan terakhir kisaran pengeluaran < Rp. 3.000.000,00/ bulan sebanyak 4 orang atau 4,7%. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa konsumen di Usaha Konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin mayoritas pengeluarannya Rp. 1.000.000,00 – Rp. 2.000.000,00/ bulan.

7) Konfirmasi pemakaian produk dari Usaha Konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin

**Tabel XI Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Memakai Produk**

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	F	%
1	Apakah anda pernah memakai produk dari Greeneyes Apparel Industries ?	84	0	84	100%
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>0</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari hasil tabel tersebut, memperlihatkan bahwa konsumen Usaha Konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin yang diambil sebagai responden seluruhnya sebanyak 84 orang atau 100% pernah memakai produk dari Greeneyes Apparel Industries.

8) Konfirmasi pemakaian selama 2 bulan terakhir

**Tabel XII Karakteristik Responden Berdasarkan Pemakaian Produk Selama 2 Bulan Terakhir**

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	F	%
1	Apakah anda pengguna produk Greeneyes Apparel Industries selama 2 bulan terakhir ?	84	0	84	100%
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>0</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari hasil tabel tersebut, memperlihatkan bahwa responden pengguna produk Greeneyes Apparel Industries selama 2 bulan terakhir sebanyak 84 orang atau 100% pengguna produk. Konfirmasi pemakaian terakhir ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengukuran koefisien angket yang disebar.

### 3. Analisis Data

#### a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan diuji validitasnya. Hasil  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  di mana  $df = n-2$  dengan sig 5%. Jika  $r_{tabel} < r_{hitung}$  maka dianggap valid (Sujarweni, SPSS Untuk Penelitian, 2015, hal. 192). Dalam pengujian validitas ada kriteria yang harus terpenuhi agar suatu variabel dapat dikatakan valid, yakni:

1) Tingkat signifikansi sebesar 0,05

$$df = 84 - 2 = 82$$

didapat nilai  $r_{\text{tabel}} = 0,180$  ( $r_{\text{tabel}}$  untuk  $n = 82$ )

2) Jika  $r_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  dan nilai positif maka butir pertanyaan dari masing-masing indikator tersebut dinyatakan valid

Hasil analisis atas variabel independen dan variabel dependen dapat dilihat pada tabel:

**Tabel XIII Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	1	0,594	0,180	Valid
	2	0,669	0,180	Valid
	3	0,473	0,180	Valid
	4	0,478	0,180	Valid
	5	0,542	0,180	Valid
	6	0,616	0,180	Valid
	7	0,558	0,180	Valid
	8	0,606	0,180	Valid
	9	0,677	0,180	Valid
	10	0,690	0,180	Valid
	11	0,620	0,180	Valid
	12	0,520	0,180	Valid
	13	0,542	0,180	Valid
	14	0,517	0,180	Valid
Harga (X2)	15	0,779	0,180	Valid
	16	0,674	0,180	Valid
	17	0,681	0,180	Valid
	18	0,507	0,180	Valid
	19	0,647	0,180	Valid
	20	0,686	0,180	Valid
	21	0,760	0,180	Valid
	22	0,699	0,180	Valid
	23	0,766	0,180	Valid

Variabel	Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>table</sub>	Keterangan
Kepuasan Konsumen (Y)	24	0,373	0,180	Valid
	25	0,596	0,180	Valid
	26	0,639	0,180	Valid
	27	0,868	0,180	Valid
	28	0,777	0,180	Valid
	29	0,737	0,180	Valid
	30	0,815	0,180	Valid
	31	0,654	0,180	Valid

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel hasil uji validitas instrument data, dapat dilihat bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan semua item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha  $> 0,60$  maka reliabel (Sujarweni V. W., 2014, hal. 192). Hasil uji reliabilitas secara keseluruhan disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel XIV Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,930	31

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dapat terlihat dari nilai *Cronbach's alpha* di atas, jika nilai *alpha*  $> 0,60$  maka item-item pernyataan dari setiap variabel dalam penelitian ini

adalah reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,930 lebih besar dari 0,60 maka dinyatakan reliabel.

c. Deskripsi Variabel Penelitian

Dari data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada responden, maka gambaran yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Usaha Konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin dilihat dari variabel kualitas produk, harga dan kepuasan konsumen. Data deskriptifnya dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ )

a) Indikator *Performance* (Aspek Fungsional)

(1) Item bahan kain yang digunakan oleh Greeneyes Apparel Industries terasa nyaman dan lembut ketika dikenakan

**Tabel XV Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan bahan kain yang digunakan oleh Greeneyes Apparel Industries terasa nyaman dan lembut ketika dikenakan**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	12	14,4
2	Setuju	68	80,9
3	Ragu-ragu	3	3,6
4	Tidak Setuju	1	1,1
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 12 orang (14,4%), responden yang memilih setuju sebanyak 68 orang (80,9%) untuk jawaban ragu-ragu

sebanyak 3 orang (3,6%) responden yang memilih dan sisanya sebanyak 1 orang (1,1%) memilih tidak setuju. Untuk jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Dari hasil data di atas sebanyak 68 orang atau 80,9% menjawab setuju yang artinya konsumen setuju dengan bahan kain yang digunakan oleh Greeneyes Apparel Industries terasa nyaman dan lembut ketika dikenakan.

(2) Item produk Greeneyes Apparel Industries terasa sejuk ketika dikenakan

**Tabel XVI Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan produk Greeneyes Apparel Industries terasa sejuk ketika dikenakan**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	7	8,4
2	Setuju	43	51,2
3	Ragu-ragu	26	30,9
4	Tidak Setuju	7	8,4
5	Sangat Tidak Setuju	1	1,1
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 7 orang (8,4%), responden yang memilih setuju sebanyak 43 orang (51,2%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 26 orang (30,9%), responden yang memilih tidak setuju sebanyak 7 orang (8,4%), untuk jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%). Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 43 orang atau 51,2% menjawab setuju yang artinya konsumen setuju dengan produk Greeneyes Apparel Industries yang terasa sejuk ketika dikenakan.

b) Indikator *Features* (Aspek Performa)

(1) Item produk Greeneyes Apparel Industries tidak mudah kumal

**Tabel XVII Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Produk Greeneyes tidak mudah kumal**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	20	23,8
2	Setuju	53	63,1
3	Ragu-ragu	9	10,8
4	Tidak Setuju	2	2,3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 20 orang (23,8%), responden yang memilih setuju sebanyak 53 orang (63,1%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 9 orang (10,8%), responden yang memilih tidak setuju sebanyak 2 orang (2,3%), Untuk jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 53 orang atau 63,1% menjawab setuju yang artinya konsumen setuju dengan produk Greeneyes Apparel Industries yang terasa sejuk ketika dikenakan.

(2) Item produk Greeneyes Apparel Industries mudah perawatannya (mudah dicuci)

**Tabel XVIII Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Produk Greeneyes mudah perawatannya**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	15	17,9
2	Setuju	61	72,6
3	Ragu-ragu	7	8,4
4	Tidak Setuju	1	1,1
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 15 orang (17,9%), responden yang memilih setuju sebanyak 61 orang (72,6%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 7 orang (8,4%), responden yang memilih tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%), Untuk jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 61 orang atau 72,6% menjawab setuju yang artinya konsumen setuju dengan produk Greeneyes Apparel Industries yang mudah dalam perawatannya (mudah dicuci).

c) Indikator *Reliability* (Kemampuan suatu barang)

(1) Item produk Greeneyes Apparel Industries memiliki kualitas jahitan yang rapi dan kuat

**Tabel XIX Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Produk Greeneyes memiliki kualitas jahitan yang rapi dan kuat**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	19	22,7
2	Setuju	58	69,1
3	Ragu-ragu	6	7,1
4	Tidak Setuju	1	1,1
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari jawabann responden yang memilih sangat setuju sebanyak 19 orang (22,7%), responden yang memilih setuju sebanyak 58 orang (69,1%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 6 orang (7,1%), responden yang memilih tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%), Untuk jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 58 orang atau 69,1% menjawab setuju yang artinya konsumen setuju dengan produk Greeneyes Apparel Industries memiliki kualitas jahitan yang rapi dan kuat.

(2) Item produk Greeneyes Apparel Industries memiliki kualitas sulaman yang bagus dan kuat

**Tabel XX Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Produk Greeneyes memiliki kualitas sulaman yang bagus dan kuat**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	18	21,5
2	Setuju	56	66,7
3	Ragu-ragu	9	10,7
4	Tidak Setuju	1	1,1
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 18 orang (21,5%), responden yang memilih setuju sebanyak 56 orang (66,7%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 9 orang (10,7%), responden yang memilih tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%), Untuk jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 56 orang atau 66,7% menjawab setuju yang artinya konsumen setuju dengan produk Greeneyes Apparel Industries yang memiliki kualitas sulaman yang bagus dan kuat.

(3) Item produk Greeneyes Apparel Industries memiliki kualitas kancing yang tidak mudah lepas

**Tabel XXI Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Produk Greeneyes memiliki kualitas kancing yang tidak mudah lepas**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	14	16,7
2	Setuju	56	66,6
3	Ragu-ragu	10	11,9
4	Tidak Setuju	4	4,8
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 14 orang (16,7%), responden yang memilih setuju sebanyak 56 orang (66,6%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 10 orang (11,9%), responden yang memilih tidak setuju sebanyak 4 orang (4,8%), Untuk jawaban sangat tidak setuju

tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 56 orang atau 66,6% menjawab setuju yang artinya konsumen setuju dengan produk Greeneyes Apparel Industries memiliki kualitas kancing yang tidak mudah lepas.

d) Indikator *Corformance* (kesesuaian terhadap spesifikasi)

(1) Item produk Greeneyes Apparel Industries memiliki kesesuaian hasil produk dengan desain yang di inginkan

**Tabel XXII Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Produk Greeneyes memiliki kesesuaian hasil produk dengan desain yang di inginkan**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	25	29,8
2	Setuju	48	57,2
3	Ragu-ragu	9	10,8
4	Tidak Setuju	1	1,1
5	Sangat Tidak Setuju	1	1,1
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 25 orang (29,8%), responden yang memilih setuju sebanyak 48 orang (57,2%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 9 orang (10,8%), responden yang memilih tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%), Untuk jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%). Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 48 orang atau 57,2% menjawab setuju yang artinya konsumen setuju dengan produk Greeneyes Apparel Industries yang memiliki kesesuaian hasil produk dengan desain yang di inginkan oleh konsumen.

- (2) Item kualitas produk yang ditawarkan oleh Greeneyes Apparel Industries sudah sesuai dengan keinginan saya

**Tabel XXIII Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Produk Greeneyes sudah sesuai dengan keinginan**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	17	20,2
2	Setuju	60	71,5
3	Ragu-ragu	5	5,9
4	Tidak Setuju	2	2,4
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 17 orang (20,2%), responden yang memilih setuju sebanyak 60 orang (71,5%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 5 orang (5,9%), responden yang memilih tidak setuju sebanyak 2 orang (2,4%), Untuk jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 60 orang atau 71,5% menjawab setuju yang artinya konsumen setuju dengan kualitas produk yang ditawarkan oleh Greeneyes Apparel Industries sudah sesuai dengan keinginan konsumen.

e) Indikator *Durability* (Daya tahan/masa pakai barang)

- (1) Item produk Greeneyes Apparel Industries tetap terjaga keawetannya (kainnya kuat) meskipun dipakai dalam jangka waktu yang lama

**Tabel XXIV Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Produk Greeneyes tetap terjaga keawetannya (kainnya kuat) meskipun dipakai dalam jangka waktu yang lama**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	22	26,2
2	Setuju	50	59,6
3	Ragu-ragu	11	13,1
4	Tidak Setuju	1	1,1
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 22 orang (26,2%), responden yang memilih setuju sebanyak 50 orang (59,6%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 11 orang (13,1%), responden yang memilih tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%), Untuk jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 50 orang atau 59,6% menjawab setuju yang artinya konsumen setuju dengan produk Greeneyes Apparel Industries tetap terjaga keawetannya (kainnya kuat) meskipun dipakai dalam jangka waktu yang lama.

- (2) Item produk Greeneyes Apparel Industries memiliki kualitas warna kain yang tidak mudah pudar

**Tabel XXV Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Produk Greeneyes memiliki kualitas warna kain yang tidak mudah pudar**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	19	22,8
2	Setuju	57	67,7
3	Ragu-ragu	8	9,5
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 19 orang (22,8%), responden yang memilih setuju sebanyak 57 orang (67,7%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 8 orang (9,5%). Untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 57 orang atau 67,7% menjawab setuju yang artinya konsumen setuju dengan produk Greeneyes Apparel Industries memiliki kualitas warna kain yang tidak mudah pudar.

f) Indikator *Aesthetics* (Nilai-nilai estetika)

(1) Item desain produk Greeneyes Apparel Industries lebih menarik dibandingkan produk lain yang sejenis

**Tabel XXVI Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Produk Greeneyes lebih menarik dibandingkan produk lain yang sejenis**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	8	9,5
2	Setuju	50	59,6
3	Ragu-ragu	24	28,6
4	Tidak Setuju	2	2,3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 8 orang (9,5%), responden yang memilih setuju sebanyak 50 orang (59,6%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 24 orang (28,6%), responden yang memilih tidak setuju sebanyak 2 orang (2,3%), Untuk jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 50 orang atau 59,6% menjawab setuju yang artinya konsumen setuju dengan desain produk Greeneyes Apparel Industries lebih menarik dibandingkan produk lain yang sejenis.

(2) Item desain yang dikeluarkan selalu mengikuti trend masa kini

**Tabel XXVII Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan desain yang dikeluarkan selalu mengikuti trend masa kini**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	7	8,3
2	Setuju	65	77,4
3	Ragu-ragu	9	10,7
4	Tidak Setuju	3	3,6
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 7 orang (8,3%), responden yang memilih setuju sebanyak 65 orang (77,4%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 9 orang (10,7%), responden yang memilih tidak setuju sebanyak 3 orang (3,6%), Untuk jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 65 orang atau 77,4% menjawab setuju yang artinya konsumen setuju dengan desain yang dikeluarkan selalu mengikuti trend masa kini.

(3) Item produk Greeneyes Apparel Industries memiliki kombinasi warna kain yang menarik

**Tabel XXVIII Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Produk Greeneyes memiliki kombinasi warna kain yang menarik**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	7	8,3
2	Setuju	67	79,8
3	Ragu-ragu	9	10,8
4	Tidak Setuju	1	1,1
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 7 orang (8,3%), responden yang memilih setuju sebanyak 67 orang (79,8%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 9 orang (10,8%), responden yang memilih tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%), Untuk jawaban sangat tidak setuju

tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 67 orang atau 79,8% menjawab setuju yang artinya produk Greeneyes Apparel Industries memiliki kombinasi warna kain yang menarik.

2) Variabel Harga (X2)

a) Indikator keterjangkauan harga

(1) Item harga produk yang dijual sesuai dengan harapan saya

**Tabel XXIX Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan harga produk yang dijual sesuai dengan harapan saya**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	12	14,3
2	Setuju	53	63,1
3	Ragu-ragu	15	17,9
4	Tidak Setuju	4	4,7
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 12 orang (14,3%), responden yang memilih setuju sebanyak 53 orang (63,1%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 15 orang (17,9%), responden yang memilih tidak setuju sebanyak 4 orang (4,7%), Untuk jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 67 orang atau 79,8% menjawab setuju yang artinya harga produk yang dijual atau ditawarkan sudah sesuai dengan harapan konsumen.

- (2) Item harga produk Greeneyes Apparel Industries dapat dijangkau oleh kemampuan saya

**Tabel XXX Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan harga produk Greeneyes Apparel Industries dapat dijangkau oleh kemampuan saya**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	11	13
2	Setuju	64	76,2
3	Ragu-ragu	9	10,8
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 11 orang (13%), responden yang memilih setuju sebanyak 64 orang (76,2%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 9 orang (10,8%). Untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 64 orang atau 76,2% menjawab setuju yang artinya harga produk Greeneyes Apparel Industries dapat dijangkau oleh kemampuan konsumen.

b) Indikator daya saing harga

- (1) Item harga yang ditetapkan oleh Greeneyes Apparel Industries lebih murah dibandingkan produk konveksi lain yang sejenis

**Tabel XXXI Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan harga yang ditetapkan oleh Greeneyes Apparel Industries lebih murah dibandingkan produk konveksi lain yang sejenis**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	6	7,2
2	Setuju	45	53,6
3	Ragu-ragu	31	36,9
4	Tidak Setuju	2	2,3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 6 orang (7,2%), responden yang memilih setuju sebanyak 45 orang (53,6%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 31 orang (36,9%), responden yang memilih tidak setuju sebanyak 2 orang (2,3%), Untuk jawaban sangat tidak setuju tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 45 orang atau 53,6% menjawab setuju yang artinya harga yang ditetapkan oleh Greeneyes Apparel Industries lebih murah dibandingkan produk konveksi lain yang sejenis.

- (2) Item Greeneyes Apparel Industries menawarkan produk yang sesuai dengan kualitas produk

**Tabel XXXII Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Greeneyes Apparel Industries menawarkan produk yang sesuai dengan kualitas produk**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	8	9,5
2	Setuju	68	81
3	Ragu-ragu	8	9,5
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 8 orang (9,5%), responden yang memilih setuju sebanyak 68 orang (81%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 8 orang (9,5%). Untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 68 orang atau 81% menjawab setuju yang artinya harga yang ditawarkan Greeneyes Apparel Industries sesuai dengan kualitas produk yang didapatkan oleh konsumen.

(3) Item harga produk Greeneyes Apparel Industries sesuai dengan harga pasar yang ada

**Tabel XXXIII Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan harga produk Greeneyes Apparel Industries sesuai dengan harga pasar yang ada**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	11	13,1
2	Setuju	61	72,7
3	Ragu-ragu	11	13,1
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	1,1
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 11 orang (13,1%), responden yang memilih setuju sebanyak 61 orang (72,7%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 11 orang (13,1%), untuk jawaban tidak setuju tidak ada dan responden yang memilih sangat tidak setuju 1 orang (1,1%). Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 61 orang atau 72,7% menjawab setuju yang artinya konsumen setuju harga produk Greeneyes Apparel Industries sesuai dengan harga pasar yang ada.

c) Indikator kesesuaian harga dengan manfaat

(1) Item harga yang ditawarkan Greeneyes Apparel Industries sesuai dengan manfaat yang dirasakan

**Tabel XXXIV Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan harga yang ditawarkan Greeneyes Apparel Industries sesuai dengan manfaat yang dirasakan**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	9	10,8
2	Setuju	68	81
3	Ragu-ragu	5	6
4	Tidak Setuju	1	1,1
5	Sangat Tidak Setuju	1	1,1
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 9 orang (10,8%), responden yang memilih setuju sebanyak 68 orang (81%), responden yang memilih

ragu-ragu sebanyak 5 orang (6%), responden yang memilih tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%), Untuk jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1)%. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 68 orang atau 81% menjawab setuju yang artinya harga yang ditawarkan Greeneyes Apparel Industries sesuai dengan manfaat yang dirasakan oleh konsumen.

(2) Item dengan harga yang saya bayarkan, saya mendapatkan produk yang memuaskan

**Tabel XXXV Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan dengan harga yang saya bayarkan, saya mendapatkan produk yang memuaskan**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	10	12
2	Setuju	65	77,2
3	Ragu-ragu	9	10,8
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 10 orang (12%), responden yang memilih setuju sebanyak 65 orang (77,2%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 9 orang (10,8%). Untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 65 orang atau 77,2% menjawab setuju yang artinya dengan harga yang konsumen bayarkan, konsumen mendapatkan produk yang memuaskan.

d) Indikator kesesuaian harga dengan kualitas produk

- (1) Item harga yang ditetapkan oleh Greeneyes Apparel Industries sesuai dengan mutu produk

**Tabel XXXVI Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan harga yang ditetapkan oleh Greeneyes Apparel Industries sesuai dengan mutu produk**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	11	13
2	Setuju	66	78,6
3	Ragu-ragu	7	8,4
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 11 orang (13%), responden yang memilih setuju sebanyak 66 orang (78,6%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 7 orang (8,4%). Untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 66 orang atau 78,6% menjawab setuju yang artinya harga yang ditetapkan oleh Greeneyes Apparel Industries sesuai dengan mutu produk yang didapatkan oleh konsumen.

- (2) Item harga produk terjangkau dan terbukti dengan kualitasnya

**Tabel XXXVII Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan harga produk terjangkau dan terbukti dengan kualitasnya**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	8	9,6
2	Setuju	64	76,2
3	Ragu-ragu	11	13,1
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	1,1
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 8 orang (9,6%), responden yang memilih setuju sebanyak 64 orang (76,2%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 11 orang (13,1%). Untuk jawaban tidak setuju tidak ada dan sangat tidak setuju 1 orang (1,1%). Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 64 orang atau 76,2% menjawab setuju yang artinya harga produk terjangkau dan terbukti dengan kualitasnya.

3) Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

a) Indikator konfirmasi harapan

(1) Item produk Greeneyes Apparel Industries tidak mengecewakan saya karena kualitas kain dan jahitan yang bagus dan kuat

**Tabel XXXVIII Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan produk Greeneyes Apparel Industries tidak mengecewakan saya karena kualitas kain dan jahitan yang bagus dan kuat**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	15	17,9
2	Setuju	63	75
3	Ragu-ragu	6	7,1
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 15 orang (17,9%), responden yang memilih setuju sebanyak 63 orang (75%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 6 orang (7,1%). Untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 63 orang atau 75% menjawab setuju yang artinya produk Greeneyes Apparel Industries tidak mengecewakan konsumen karena kualitas kain dan jahitan yang bagus dan kuat.

- (2) Item saya merasa puas ketika memakai produk Greeneyes Apparel Industries

**Tabel XXXIX Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan saya merasa puas ketika memakai produk Greeneyes Apparel Industries**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	14	16,7
2	Setuju	62	73,9
3	Ragu-ragu	7	8,3
4	Tidak Setuju	1	1,1
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 14 orang (16,7%), responden yang memilih setuju sebanyak 62 orang (73,9%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 7 orang (8,3%), responden yang memilih tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%) dan sangat tidak setuju tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 62 orang atau 73,9% menjawab setuju yang artinya konsumen merasa puas ketika memakai produk Greeneyes Apparel Industries.

(3) Item saya merasa puas dengan harga yang ditetapkan Greeneyes Apparel Industries

**Tabel XL Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan saya merasa puas dengan harga yang ditetapkan Greeneyes Apparel Industries**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	3	3,6
2	Setuju	65	77,4
3	Ragu-ragu	14	16,7
4	Tidak Setuju	2	2,3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 3 orang (3,6%), responden yang memilih setuju sebanyak 65 orang (77,4%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 14 orang (16,7%), responden yang memilih tidak setuju sebanyak 2 orang (2,3%) dan sangat tidak setuju tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 65 orang atau 77,4% menjawab setuju yang artinya konsumen merasa puas dengan harga yang ditetapkan Greeneyes Apparel Industries.

b) Indikator minat beli ulang

(1) Item saya akan memilih Greeneyes Apparel Industries apabila ingin membeli kembali produk serupa

**Tabel XLI Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan saya akan memilih Greeneyes Apparel Industries apabila ingin membeli kembali produk serupa**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	8	9,5
2	Setuju	55	65,5
3	Ragu-ragu	19	22,7
4	Tidak Setuju	2	2,3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 8 orang (9,5%), responden yang memilih setuju sebanyak 55 orang (65,5%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 19 orang (22,7%), responden yang memilih tidak

setuju sebanyak 2 orang (2,3%) dan sangat tidak setuju tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 55 orang atau 65,5% menjawab setuju yang artinya konsumen akan memilih Greeneyes Apparel Industries apabila ingin membeli kembali produk serupa.

(2) Item karena kualitas produk yang bagus dan harga yang terjangkau saya akan melakukan pembelian di Greeneyes Apparel Industries

**Tabel XLII Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan karena kualitas produk yang bagus dan harga yang terjangkau saya akan melakukan pembelian di Greeneyes Apparel Industries**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	7	8,3
2	Setuju	56	66,7
3	Ragu-ragu	17	20,2
4	Tidak Setuju	4	4,8
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 7 orang (8,3%), responden yang memilih setuju sebanyak 56 orang (66,7%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 17 orang (20,2%), responden yang memilih tidak setuju sebanyak 4 orang (4,8%) dan sangat tidak setuju tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 56 orang atau 66,7% menjawab setuju yang artinya

konsumen akan memilih Greeneyes Apparel Industries apabila ingin membeli kembali produk serupa.

c) Indikator kesediaan untuk merekomendasikan

(1) Item saya bersedia merekomendasikan pada teman saya yang memiliki keinginan untuk membuat produk yang sama di Greeneyes Apparel Industries

**Tabel XLIII Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan saya bersedia merekomendasikan pada teman saya yang memiliki keinginan untuk membuat produk yang sama di Greeneyes Apparel Industries**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	14	16,7
2	Setuju	60	71,5
3	Ragu-ragu	8	9,6
4	Tidak Setuju	1	1,1
5	Sangat Tidak Setuju	1	1,1
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 14 orang (16,7%), responden yang memilih setuju sebanyak 60 orang (71,5%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 8 orang (9,6%), responden yang memilih tidak setuju sebanyak 1 orang (1,1%) dan sangat tidak setuju 1 orang (1,1%). Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 60 orang atau 71,5% menjawab setuju yang artinya konsumen akan bersedia merekomendasikan pada orang lain yang memiliki keinginan untuk membuat produk yang sama di Greeneyes Apparel Industries.

- (2) Item ketika teman saya ingin membeli produk yang sama, saya akan merekomendasikan Greeneyes Apparel Industries sebagai tempat untuk membeli

**Tabel XLIV Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan ketika teman saya ingin membeli produk yang sama, saya akan merekomendasikan Greeneyes Apparel Industries sebagai tempat untuk membeli**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	13	15,5
2	Setuju	60	71,5
3	Ragu-ragu	10	11,9
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	1,1
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 13 orang (15,5%), responden yang memilih setuju sebanyak 60 orang (71,5%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 10 orang (11,9%), responden yang memilih sangat tidak setuju 1 orang (1,1%) dan tidak setuju tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 60 orang atau 71,5% menjawab setuju yang artinya ketika orang terdekat konsumen ingin membeli produk yang sama, konsumen akan merekomendasikan Greeneyes Apparel Industries sebagai tempat untuk membeli.

- (3) Item saya tidak akan menyarankan tempat lain selain di Greeneyes Apparel Industries

**Tabel XLV Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan saya tidak akan menyarankan tempat lain selain di Greeneyes Apparel Industries**

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	6	7,2
2	Setuju	54	64,3
3	Ragu-ragu	23	27,4
4	Tidak Setuju	1	1,1
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju sebanyak 6 orang (7,2%), responden yang memilih setuju sebanyak 54 orang (64,3%), responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 23 orang (27,4%), responden yang memilih tidak setuju 1 orang (1,1%) dan sangat tidak setuju tidak ada. Dari hasil data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 54 orang atau 64,3% menjawab setuju yang artinya konsumen tidak akan menyarankan tempat lain selain di Greeneyes Apparel Industries.

d. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data penelitian yang dilakukan memiliki distribusi yang normal atau tidak. Data yang baik adalah data yang normal dalam pendistribusiannya (Andi & Komputer, 2017, hal. 12). Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan bantuan *SPSS 22 for windows* Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel XLVI Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,12208755
Most Extreme Differences	Absolute	,093
	Positive	,084
	Negative	-,093
Test Statistic		,093
Asymp. Sig. (2-tailed)		,069 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dengan nilai Sig.  $\alpha = 0,05$ , dapat disimpulkan bahwa Asymp. Sig. =  $0,069 > \text{Sig. } \alpha = 0,05$  maka data terdistribusi normal. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas.

## 2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel *independent* yang memiliki kemiripan antar variabel *independent* dalam suatu model. Kemiripan antar variabel *independent* akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat (Sujarweni V. W., SPSS Untuk Penelitian, 2015, hal. 185). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Perhitungan nilai *tolerance* serta *variance inflation factor* (VIF). Multikolinearitas terjadi apabila:

## a) Nilai Toleransi

Tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10. Terjadi multikolinearitas, jika nilai *tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,10

b) Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

Tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00. Terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00. Hasil Uji Multikolinearitas dapat dilihat pada tabel:

**Tabel XLVII Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,765	2,761		1,002	,320		
	Kualitas Produk	,240	,066	,369	3,638	,000	,508	1,968
	Harga	,428	,096	,454	4,480	,000	,508	1,968

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari hasil perhitungan tabel di atas tidak terjadi multikolinearitas pada kedua variabel yaitu kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen karena nilai *Tolerance* > 0,10 (0,508 > 0,10) dan nilai VIF < 10,0 (1,968 < 10,00).

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dengan uji glejser bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas yaitu:

- a) Tidak terjadi heteroskedastisitas, jika nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t$ -tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.
- b) Terjadi heteroskedastisitas, jika nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t$ -tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

**Tabel XLVIII Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,161	1,897		1,140	,258
	Kualitas Produk	,024	,045	,083	,533	,596
	Harga	-,056	,066	-,132	-,853	,396

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai  $\text{Sig. } X_1 = 0,596 \geq \text{Sig. } \alpha = 0,05$  maka disimpulkan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas, dan  $\text{Sig. } X_2 = 0,396 \geq \text{Sig. } \alpha = 0,05$  maka disimpulkan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

### 4) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas yaitu kualitas produk dan harga

terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen. Model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 2,765 + 0,240 + 0,428 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Konsumen

X<sub>1</sub> : Kualitas Produk

X<sub>2</sub> : Harga

a : Nilai konstanta

b : Koefisien regresi

e : *error term* (standar error)

Jika tidak terdapat pengaruh kualitas produk (X1) dan harga (X2) maka kepuasan konsumen naik sebesar 2,765%, kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Apabila kualitas produk (X1) naik 1% maka kepuasan konsumen (Y) naik sebesar 0,240% dan sebaliknya jika kualitas produk (X1) turun sebesar 1% maka kepuasan konsumen (Y) turun sebesar 0,240%, Harga juga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Jika variabel harga (X2) naik sebesar 1% maka kepuasan konsumen (Y) akan naik sebesar 0,428% dan sebaliknya jika harga (X2) turun sebesar 1% maka kepuasan konsumen (Y) akan turun sebesar 0,428%.

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada usaha konveksi Greeneyes Apparel

Industries Banjarmasin maka dilakukan pengujian-pengujian hipotesis penelitian terhadap variabel-variabel dengan pengujian, yaitu, uji t (uji signifikan parsial), uji F (uji Simultan) dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 22 *For Windows*. Berikut hasil perhitungannya :

a) Uji t (uji signifikan parsial)

Uji t digunakan untuk memprediksi ada tidaknya pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Jika dalam pengujian dipastikan bahwa koefisien regresi yaitu variabel independen tidak sama dengan nol, maka variabel independen tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika dalam pengujian tersebut dipastikan bahwa koefisien regresi suatu variabel independen sama dengan nol, maka variabel independen tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

**Tabel XLIX Hasil Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,765	2,761		1,002	,320
	Kualitas Produk	,240	,066	,369	3,638	,000
	Harga	,428	,096	,454	4,480	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Kriteria pengujian:

$H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, apabila  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau  $Sig. > \alpha$

$H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, apabila  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  atau  $Sig. \leq \alpha$

(1) Pengujian hipotesis kualitas produk ( $X_1$ )

Hasil uji t dari tabel di atas menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel kualitas produk diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 3,638 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,989 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian  $H_a$  dalam penelitian ini diterima. Berarti variabel kualitas produk terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Usaha Konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin.

(2) Pengujian hipotesis harga ( $X_2$ )

Hasil uji t dari tabel 4. 47 untuk variabel harga diperoleh nilai koefisien positif, dengan  $t_{hitung}$  sebesar 4,480 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,989 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  dalam penelitian ini diterima. Berarti variabel harga terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Usaha Konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin.

b. Uji F (uji simultan)

Uji ini digunakan untuk membuktikan apakah variabel bebas (kualitas produk dan harga) berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen).

**Tabel L Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	510,039	2	255,020	55,265	,000 <sup>b</sup>
	Residual	373,770	81	4,614		
	Total	883,810	83			
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						
b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Produk						

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Kriteria pengujian:

Ho diterima dan Ha ditolak, apabila  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  atau  $Sig. > \alpha$

Ha diterima dan Ho ditolak, apabila  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  atau  $Sig. \leq \alpha$

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  adalah sebesar 55,265. Nilai tersebut lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  yang sebesar 3,11 dan nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas produk ( $X_1$ ) dan harga ( $X_2$ ) secara simultan terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, dikarenakan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dan nilai  $Sig. <$  tingkat  $\alpha$ , maka dapat disimpulkan Ho ditolak. Artinya, terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Usaha Konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin.

c. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi atau *adjusted R<sup>2</sup>* bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel *independent*/bebas (variabel kualitas produk dan harga) menjelaskan variabel *dependent*/terikat (kepuasan konsumen) atau untuk mengetahui besar persentase variasi terikat yang dijelaskan pada variabel bebas.

**Tabel LI Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,760 <sup>a</sup>	,577	,567	2,148	2,241
a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Produk					
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen					

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai koefisien determinasi/*adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,567 atau 56,7%. Besarnya nilai koefisien determinasi/*adjusted R<sup>2</sup>* tersebut menunjukkan bahwa variabel *independent* yang terdiri dari kualitas produk ( $X_1$ ) dan harga ( $X_2$ ) mampu menjelaskan variabel *dependent* yaitu kepuasan konsumen pada Usaha Konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin (Y) sebesar 56,7% sedangkan sisanya sebesar 43,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

## **B. Laporan Penelitian**

### **1. Pengaruh secara parsial kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Usaha Konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin.**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis untuk kualitas produk yang telah dilakukan, hasil uji t menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel kualitas produk diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 3,638 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,989 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian  $H_a$  dalam penelitian ini diterima. Berarti variabel kualitas produk terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Usaha Konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin.

Kualitas produk di Konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin meliputi:

#### a) Aspek Fungsional (*Performance*)

Indikator ini berkaitan dengan aspek fungsional suatu barang atau kegunaan dasar dari sebuah produk. Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin menawarkan berbagai macam produk mulai dari kaos, kemeja organisasi, kemeja sasirangan, jas almamater, jas blazer, jas lab, kostum futsal, wearpack teknik, wearpack bengkel, seragam olahraga, toga wisuda, seragam kantor, dll. Aspek fungsional dari produk yang

ditawarkan oleh Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin yaitu dilihat dari bahan kain terasa nyaman, lembut dan sejuk ketika dikenakan.

b) Aspek Performa (*Features*)

Yaitu sifat penambah dari fungsi dasar dari sebuah produk yang berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangannya. Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin memiliki keunggulan produk yang menambah dari fungsi utamanya yaitu ketika produk tidak disetrika produk tidak terlihat kumal. Selain itu juga untuk perawatan produk tergolong mudah karena mudah ketika produk dicuci.

c) Kemampuan Suatu Barang (*Reliability*)

*Reliability* atau bisa disebut kemampuan suatu barang yaitu kemampuan produk dalam menjalankan fungsinya setiap kali digunakan dalam periode waktu tertentu dan kondisi tertentu atau jaminan produk tidak rusak sebelum masa kadaluwarsa ditetapkan. Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin memberikan jaminan kepada konsumennya mengenai kemampuan produk yang mereka keluarkan. Hal itu dapat dilihat dengan jahitan yang rapi dan kuat serta kancing baju yang tidak mudah lepas karena untuk proses pengerjaannya dilakukan oleh orang yang sudah ahli dalam bidang produksi menjahit. Selain itu, produk dari Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin juga dilengkapi dengan berbagai macam sulaman atau bordiran sebagai atribut tambahan yang biasanya diminta oleh konsumen, untuk sulaman atau bordiran sendiri Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin sudah memakai mesin

komputer sehingga hasilnya terlihat bagus dan sulaman atau bordiran lebih kuat.

d) Kesesuaian terhadap spesifikasi (*Conformance*)

Hal ini berkaitan dengan kesesuaian terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan atau ketepatan antara karakteristik desain produk dengan karakteristik kualitas standar yang telah ditetapkan. Biasanya untuk pemesanan produk pada Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin konsumen mendesain produk sesuai dengan keinginan mereka dan mendesain produk ini biasanya langsung ditempat sehingga desain produk yang di inginkan oleh konsumen dapat langsung diketahui oleh pihak Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin.

e) Daya Tahan/Masa Pakai Barang (*Durability*)

Yaitu berkaitan dengan umur ekonomis yang berupa ukuran daya tahan atau masa pakai barang. Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin menggunakan bahan yang kuat dan awet dibuktikan dengan jawaban dari responden yang ditemui penulis yang menjawab bahwa produk Greeneyes Apparel Industries tetap terjaga keawetannya (kainnya kuat) meskipun dipakai dalam jangka waktu yang lama menjawab setuju sebesar 59,6% dan jawaban sangat setuju sebesar 26,2%. Untuk jawaban produk Greeneyes Apparel Industries memiliki kualitas warna kain yang tidak mudah pudar yang menjawab setuju 67,7% dan sangat setuju 22,8% yang Artinya jika digabungkan totalnya 85,8% responden yang ditemui

memang setuju dengan keawetan bahan dan 90,5% setuju dengan kualitas warna kain yang tidak mudah pudar .

f) Nilai-Nilai Estetika (*Aesthetics*)

Aspek tentang nilai-nilai estetika yang menjadi pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi individual. Dari hal estetika Greeneyes Apparel Industries selalu memberikan desain yang mengikuti trend produk masa kini yang disukai kalangan konsumen yang mayoritas mahasiswa, hal ini dapat dilihat dari kombinasi desain warna kain yang menarik sehingga menambah nilai estetika produk Greeneyes Apparel Industries tersebut.

Artinya didalam penelitian ini kualitas produk yang ditawarkan oleh Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin memang telah sesuai dengan kualitas produk yang di harapkan oleh konsumen Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin.

Dari segi kajian ekonomi syariah dalam kualitas produk yang ditawarkan oleh Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin tidak ada yang melanggar syariat islam produk yang dijual tidak ada unsur keharaman. Dari pihak Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin sudah produk mereka sudah memenuhi karakteristik produk dalam pemasaran syariah, yaitu *Realistis*, untuk memahami konsumen mereka menawarkan proses pembayaran produk dengan dua pilihan, bisa dilakukan secara kontan/tunai atau bisa dengan cicilan selama proses pengerjaan produk. Kedua, *Transparansi*, yaitu keterbukaan kepada konsumen. Pihak

Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin sangat terbuka dengan konsumen misalnya saja ketika produk yang sampai ketangan konsumen terdapat kecacatan atau tidak sesuai dengan spesifikasi yang diharapkan konsumen Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin akan melakukan perbaikan terhadap produk tersebut, hal ini sesuai dengan Hadits yang dikisahkan Hakim bin Hizam, Rasulullah SAW bersabda:

عَنْ صَالِحِ أَبِي الْخَلِيلِ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ الْحَارِثِ قَالَ : سَمِعْتُ حَكِيمَ بْنَ حَزَامٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِمَا لَمْ يَتَفَرَّقَا، فَإِنْ صَدَقَا وَبَيْنَا بُورِكَ لَهُمَا فِي بَيْعِهِمَا، وَإِنْ كَذَبَا وَكَتَمَا مُحِطَتْ بَرَكَةُ بَيْعِهِمَا (الحديث رواه البخاري)

Artinya: Dari Shalih Abu Khalil, dari Abdullah ibn Al Harits, dia berkata , “Aku mendengar Hakim bin Hizam RA meriwayatkan dari Nabi SAW, bahwa beliau bersabda, *‘Penjual dan pembeli berhak memilih selama keduanya belum berpisah, atau sampai mereka berpisah. Dan jika kedua pihak berbicara kebenaran dan menggambarkan cacat dan kualitas (barang), maka mereka akan diberkati dalam transaksi mereka, dan jika mereka berbohong atau menyembunyikan sesuatu, maka keberkahan transaksi mereka hilang.’* (HR. Bukhari) (Amiruddin, 2005, hal. 127). Hal ini dimaksudkan agar tidak hanya mengejar keuntungan dunia saja. Akan tetapi, juga untuk meraih Ridha Allah SWT dalam bermuamalah.

## **2. Pengaruh secara parsial harga terhadap kepuasan konsumen pada Usaha Konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin.**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis untuk harga yang telah dilakukan, hasil uji t untuk variabel harga diperoleh nilai koefisien positif,

dengan  $t_{hitung}$  sebesar 4,480 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,989 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  dalam penelitian ini diterima. Berarti variabel harga terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Usaha Konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin.

Kotler dan Armstrong mendefinisikan harga sebagai sejumlah uang yang diminta untuk suatu produk atau suatu jasa (Setiyaningrum, 2015, hal. 128). Untuk harga yang ditawarkan oleh Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin dapat dijangkau oleh konsumen hal ini terlihat pada jawaban responden mengenai harga yang ditawarkan dapat dijangkau yang menjawab setuju 76,2% dan sangat setuju 13% dan jika digabung berjumlah 89,2% hal ini berarti konsumen setuju bahwa harga yang ditawarkan dapat dijangkau oleh konsumen. Dari segi daya saing harga atau harga produk dari Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin lebih murah dari konveksi lain 53,6% responden menjawab setuju dan 7,2% menjawab sangat setuju. Yang artinya konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin lebih murah dari konveksi lain yang sejenis. Dari kesesuaian harga dengan manfaat responden yang menjawab setuju sebanyak 81% dan sangat setuju 10,8% yang artinya 91,8% responden yang membeli produk dengan harga yang ditawarkan oleh Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin sesuai dengan manfaat yang mereka dapatkan. Dan yang terakhir kesesuaian harga dengan kualitas produk, hal ini juga dapat dilihat dari jawaban responden mengenai pernyataan harga

yang ditetapkan sesuai dengan mutu produk yang menjawab setuju 78,6% dan sangat setuju 13% yang jika digabung 91,6% menjawab harga yang ditetapkan memang sesuai dengan kualitas produk yang diterima oleh konsumen.

Abuznaid, Ishak dan Abdullah mengemukakan, dalam Islam tidak dibenarkan menetapkan harga murah di bawah pasar, melarang praktik maisir atau menerima keuntungan tanpa bekerja, mengubah harga tanpa diikuti perubahan kuantitas atau kualitas produk, dilarang menipu pelanggan demi meraup keuntungan, diskriminasi harga di antara pelaku bisnis, melarang propaganda palsu melalui media, gamling (perjudian), penimbunan dan mengontrol harga yang berakibat pada kelangkaan pasokan, menimbun produk apa pun dilarang dalam Islam (Asnawi & Fanani, 2017, hal. 164-165).

Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin dalam penentuan harga jual kepada konsumen sudah sesuai dengan ketentuan dalam ilmu ekonomi Islam yang melarang menetapkan harga jual murah dibawah harga pasar. Dalam pernyataan yang diajukan kepada responden mengenai harga produk Greeneyes Apparel Industries sesuai dengan harga pasar yang ada konsumen menjawab setuju 72,7% dan sangat setuju 13,1% yang jika digabung 85,8% yang artinya konsumen setuju bahwa harga produk sesuai dengan harga pasar yang ada dan harga yang ditetapkan oleh Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin tidak menyalahi aturan dalam ilmu ekonomi Islam.

### **3. Pengaruh secara simultan kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Usaha Konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin.**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan diperoleh hasil nilai  $F_{hitung}$  sebesar 55,265. Nilai tersebut lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  yang sebesar 3,11 dan nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas produk ( $X_1$ ) dan harga ( $X_2$ ) secara simultan terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, dikarenakan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dan nilai  $Sig. < tingkat \alpha$ , maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak. Artinya, terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Usaha Konveksi Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin.

Dari penelitian ini kepuasan konsumen berdasarkan kualitas produk dan harga berpengaruh positif. Konsumen merasa puas dengan produk dari Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin karena kualitas produk yang didapatkan sebanding dengan harga yang dibayarkan.

*Satisfaction* berasal dari bahasa latin, yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Jadi produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup.

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Jika yang dirasakan sama atau lebih baik dari yang diharapkan, pelanggan kita katakan puas (*satisfaction*). Jika yang dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan, pelanggan kita mengatakan, tidak puas (*dissatisfaction*) (Amir, 2005, hal. 13). sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono untuk mengukur atau mengetahui kepuasan konsumen itu dapat diketahui dengan:

Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*). Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting. Minat beli ulang (*repurchase intention*), Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi. Kesiapan untuk merekomendasikan (*willingness to recommend*), Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling dunia, dan sebagainya). Kesiapan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

Konfirmasi harapan dari kepuasan konsumen Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin dapat dilihat dari kualitas produk serta harga jual

yang diterima oleh konsumen. Dari hasil jawaban responden mengenai pernyataan produk tidak mengecewakan karena kualitas kain serta jahitan yang bagus dan kuat, konsumen yang menjawab setuju 75% dan sangat setuju 17,9% yang berarti jika digabung 92,9% konsumen mengonfirmasi bahwa konsumen setuju dan puas dengan kualitas produk yang didapatkan. Untuk konfirmasi harapan mengenai harga jual produk Greeneyes Apparel Industries dilihat dari hasil jawaban mengenai pernyataan saya merasa puas dengan harga yang ditetapkan, konsumen yang menjawab setuju 77,4% dan sangat setuju 3,6% yang berarti 81% konsumen setuju dan puas dengan harga produk yang ditetapkan.

Menurut pemasaran syariah, produk konsumen adalah berdaya guna, materi yang dapat dikonsumsi yang bermanfaat yang bernilai guna yang menghasilkan perbaikan material, moral, spritual bagi pelanggan. Sesuatu yang tidak berdaya guna dan dilarang dalam pemasaran Islam bukan merupakan produk dalam pengertian pemasaran syariah. Dalam produk pemasaran konvensional adalah produk yang dapat dipertukarkan. Sebaliknya, produk dalam pemasaran syariah adalah produk yang dapat dipertukarkan dan berdaya guna secara moral dan spritual. (Suyanto, 2018, hal. 74-76). Dalam ilmu ekonomi Islam produk dari Greeneyes Apparel Industries sudah sesuai dengan pemasaran syariah yaitu memiliki daya guna terhadap konsumen hal tersebut dapat dilihat dari konfirmasi harapan di atas tadi. Sehingga memang dapat dibenarkan bahwa kualitas

produk dan harga itu berpengaruh terhadap kepuasan seseorang, khususnya di Greeneyes Apparel Industries Banjarmasin.