

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

1. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pembeli atau konsumen Anyaman Purun Toko al-Firdaus Banjarbaru yang berjumlah 60 orang.

Adapun beberapa karakteristik masing-masing responden : nama responden, jenis kelamin, usia dan pertanyaan berapa kali pembelian di Anyaman Purun Toko al-Firdaus Banjarbaru. Data ini bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden sehingga peneliti mudah dalam mendapatkan informasi dan memahami hasil-hasil penelitian nanti.

Berdasarkan hasil penelitian kepada 60 responden melalui kuesioner yang disebarakan telah didapatkan gambaran deskripsi responden sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	F	Persentasi (%)
Laki-laki	26	43,3%
Perempuan	34	56,7%
Total	60	100%

Sumber: Data diolah, Jufri, 2023

Isi penjelasan/keterangan dari table di atas dapat dilihat bahwa terdapat 34 orang atau 56,7% responden berjenis kelamin Perempuan. Sedangkan sisanya yaitu sebanyak 26 orang atau 43,3% responden berjenis kelamin Laki-laki. Hal

ini menunjukkan bahwa mayoritas pembeli di Anyaman Purun Toko Al-Firdaus Banjarbaru adalah Perempuan.

b. Umur Responden

Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur

Umur	F	Persentase (%)
15 -20 tahun	2	3,3%
21-25 tahun	38	63,3%
26 – 30 tahun	12	20%
> 30 tahun	8	13,3%
Total	60	100%

Sumber; Data diolah, Jufri, 2023

Dari keterangan di atas dapat dilihat bahwa pembeli di Toko Banjar Second yang di ambil sebagai Responden sebagian besar berumur 15-20 tahun sebanyak 2 orang atau 3,3%. Selanjutnya data responden yang berumur 21-25 tahun sebanyak 38 orang atau 63,3%, yang berumur 26-30 tahun sebanyak 12 orang atau 20%, sedangkan yang berusia lebih dari 30 tahun penulis hanya menemui 8 orang atau 13,3%.

c. Pendidikan terakhir

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat Pendidikan Terakhir	F	Persentase (%)
SD/Sederajat	0	0%
SMP/Sderajat	4	7%
SMA/Sederajat	32	53%
Diploma/Sarjana	24	40%
Total	60	100%

Sumber; Data diolah, Jufri, 2023

Berdasarkan data responden yang berhasil dikumpulkan berdasarkan kuesioner yang telah diisi, dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukan responden yang pendidikan terakhirnya SD/Sederajat yang artinya 0%, yang berpendidikan SMP/Sederajat 4 orang atau 7%, sedangkan yang berpendidikan SMA/Sederajat 32 orang atau 53% dan yang berpendidikan Diploma/Sarjana 24 orang atau 40%. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas pembeli di Toko Al-Fidau Banjarbaru berpendidikan SMA/Sederajat.

d. Pekerjaan Responden

Pekerjaan seseorang akan mempengaruhi barang dan jasa yang akan dibelinya. Pada penelitian ini, didapatkan data pekerjaan pembeli di Toko Banjar Second sebagai berikut:

Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	F	Persentase (%)
PNS	5	8,3%
Karyawan Swasta	13	21,7%
Wiraswasta	11	18,3%
Pelajar/Mahasiswa	21	35%
Lain-lain	10	16,7%
Total	60	100%

Sumber: Data diolah, Jufri, 2023

Pada penelitian ini terdapat 5 jenis pekerjaan responden yaitu PNS, Karyawan Swasta, Wiraswasta, Pelajar/Mahasiswa dan lain-lain. Dari total hasil sebaran kuesioner kepada responden masing-masing mempunyai persentase yang

berbeda, sebagai berikut: pembeli yang memiliki pekerjaan PNS 5 orang atau 8,3%, responden yang memiliki pekerjaan sebagai Karyawan Swasta 13 orang atau 21,7%, responden yang memiliki pekerjaan wiraswasta 11 orang atau 18,3%, untuk yang masih Pelajar/Mahasiswa terdapat 21 orang atau 35% yang merupakan jumlah terbanyak diantara pekerjaan yang lainnya, sedangkan kategori pekerjaan lain-lain 10 atau 16,7%.

e. Kunjungan berbelanja Responden di Toko Al-firdaus Banjarbaru

Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

Jumlah Kunjungan	F	Persentase (%)
Pertama Kali	30	50%
2 Kali	18	30%
3 Kali atau Lebih	12	20%
Total	60	100%

Sumber: Data diolah, Jufri,2023

Berdasarkan tabel di atas yang memperlihatkan bahwa kunjungan berbelanja di Toko Al-Firdaus Banjarbaru yang diambil sebagai responden sebagian besar sudah berbelanja di Toko Al-Firdaus Pertama kali sebanyak 30 orang atau 50%, selanjutnya data responden yang berkunjung 2 kali sebanyak 18 orang atau 30%, sedangkan untuk pembeli yang baru pertama kali berbelanja di Toko Banjar Second sebanyak 12 orang atau 20%. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang berbelanja di Toko Al-Firdaus Pertama kali.

2. Deskriptif Variabel Penelitian

Data yang didapat dari hasil pembagian kuesioner para responden tentang gambaran mengenai pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian di Toko Banjar Second dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Variabel Kualitas Produksi

- 1) Produk anyaman purun yang dijual di Toko Al-Firdaus terasa nyaman ketika digunakan

Tabel 4.6 Jawaban responden tentang Produk yang dijual di Toko Al-Firdaus terasa nyaman ketika dipakai

No	Alternatif Jawaban	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	17	28,3%
2	Setuju (S)	28	46,7%
3	Netral (N)	13	21,7%
4	Tidak Setuju (TS)	2	3,3%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		60	100%

Sumber: Data diolah, Jufri,2023

Berdasarkan dari tabel 4.6 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 28 orang atau 46,7% yang menyatakan setuju dengan pernyataan produk yang dijual di Al-firdaus Banjarbaru terasa nyaman ketika dipakai. Sebanyak 17 orang atau 28,3% menjawab sangat setuju, 13 orang atau 21,7% menjawab netral, 2 orang atau 3,3% menjawab tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Ini membuktikan bahwa banyak pembeli merasa produk yang dijual di Al-firdaus Banjarbaru terasa nyaman ketika dipakai.

- 2) Toko Al-Firdaus menjual produk anyaman purun yang baik dan menarik

Tabel 4.7 Jawaban responden tentang Al-Firdaus Banjarbaru menjual produk anyaman purun yang baik dan menarik

No	Alternatif Jawaban	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	20	33,3%
2	Setuju (S)	26	43,4%
3	Netral (N)	14	23,3%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		60	100%

Sumber: Data diolah, Jufri, 2023

Berdasarkan dari tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 26 orang atau 43,4% menjawab setuju dengan pernyataan Al-Firdus Banjarbaru menjual produk yang menarik. Sebanyak 20 orang atau 33,3% menjawab sangat setuju, 14 orang atau 23,3% menjawab netral, tidak ada yang menjawab tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi sebagian besar responden setuju bahwa Al-Firdus Banjarbaru menjual produk yang menarik.

- 3) Produk yang dijual di Toko Al-Firdaus memiliki tingkat umur ekonomis (tahan lama) sesuai dengan harapan saya

Tabel 4.8 Jawaban responden tentang Produk yang dijual di Toko Al-Firdaus memiliki tingkat umur ekonomis (tahan lama) sesuai dengan harapan saya

No	Alternatif Jawaban	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	15	25%
2	Setuju (S)	27	45%
3	Netral (N)	18	30%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		60	100%

Sumber: Data diolah, Jufri, 2023

Berdasarkan dari tabel 4.8 di atas dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang produk yang dijual Al-Firdaus Banjarbaru memiliki tingkat umur ekonomis (tahan lama) sesuai dengan harapan saya. Ada 27 orang atau 45% yang menjawab setuju, 18 Orang atau 30% menjawab netral, 15 orang atau 25% menjawab sangat setuju, tidak ada yang menjawab tidak setuju, juga tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Ini berarti bahwa banyak responden yang setuju bahwa produk yang dijual Al-Firdaus Banjarbaru memiliki tingkat umur ekonomis (tahan lama) sesuai dengan harapan saya.

- 4) Toko Al-Firdaus menjual produk yang bervariasi dengan bahan yang terpilih dan berkualitas

Tabel 4.9 Jawaban responden tentang Toko Al-Firdaus menjual produk yang bervariasi dengan bahan yang terpilih dan berkualitas

No	Alternatif Jawaban	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	18	30%
2	Setuju (S)	29	48,3%
3	Netral (N)	6	10%
4	Tidak Setuju (TS)	7	11,7%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		60	100%

Sumber: Data diolah, Jufri, 2023

Berdasarkan dari tabel 4.10 di atas dapat dilihat bahwa alternatif jawaban tentang Al-Firdaus Banjarbaru menjual produk yang bervariasi dan berkualitas sebanyak 29 orang atau 48,3% menjawab setuju, untuk responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang atau 30%, responden yang menjawab netral sebanyak 6 orang atau 10%, 7 orang atau 10% menjawab tidak setuju dan yang tidak menjawab sangat tidak setuju tidak ada. Jadi sebagian responden setuju bahwa Al-Firdaus Banjarbaru menjual produk yang bervariasi dan berkualitas.

- 5) Produk yang dijual di Al-Firdaus Banjarbaru memiliki kualitas yang terpercaya

Tabel 4.10 Jawaban responden tentang Produk yang dijual di Al-Firdaus Banjarbaru memiliki kualitas yang terpercaya

No	Alternatif Jawaban	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	12	20%
2	Setuju (S)	33	55%
3	Netral (N)	15	25%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		60	100%

Sumber: Data diolah, Jufri, 2023

Berdasarkan dari tabel 4.10 di atas dapat dilihat bahwa alternatif jawaban responden tentang Produk yang dijual di Al-Firdus Banjarbaru memiliki kualitas yang terpercaya. sebanyak 33 orang atau 55% yang menjawab setuju, untuk responden yang menjawab netral 15 orang atau 25%, responden yang menjawab sangat setuju 12 orang atau 20%, tidak ada yang menjawab tidak setuju juga tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa responden Al-Firdaus Banjarbaru lebih banyak setuju tentang produk yang dijual di Al-Firdaus Banjarbaru memiliki kualitas yang terpercaya.

b. Variabel Kualitas Pelayanan

- 1) Toko al-Firdaus yang menjual anyaman purun tertata rapi, bersih dan menarik.

Tabel 4.11 Jawaban responden tentang Toko al-Firdaus yang menjual anyaman purun tertata rapi, bersih dan menarik.

No	Alternatif Jawaban	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	18	30%
2	Setuju (S)	32	53,3%
3	Netral (N)	9	15%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1,7%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		60	100%

Sumber: Data diolah, Jufri, 2023

Berdasarkan dari tabel 4.11 di atas dapat dilihat bahwa alternatif jawaban responden tentang Anyaman Purun tertata rapi, bersih dan menarik di Al-Firdus Banjarbaru memiliki sebanyak 32 orang atau 53,3% yang menjawab setuju, untuk responden yang menjawab sangat setuju 18 orang atau 30%, responden yang menjawab netral 9 orang atau 15%, responden yang menjawab tidak setuju 1 orang atau 1,7% dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Ini

menunjukkan bahwa responden Al-Firdaus Banjarbaru lebih banyak setuju tentang pelayanan yang dijual di Al-Firdaus Banjarbaru memiliki tertata rapi, bersih dan menarik.

- 2) Toko Al-Firdaus memberikan pelayanan yang tepat dan cepat dalam melayani pelanggan anyaman purun.

**Tabel 4.12 Jawaban responden tentang Toko Al-Firdaus
memberikan pelayanan yang tepat dan cepat dalam melayani
pelanggan anyaman purun.**

No	Alternatif Jawaban	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	18	30%
2	Setuju (S)	29	48,3%
3	Netral (N)	6	10%
4	Tidak Setuju (TS)	7	11,7%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		60	100%

Sumber: Data diolah, Jufri, 2023

Berdasarkan dari tabel 4.12 di atas dapat dilihat bahwa alternatif jawaban responden tentang Toko Al-Firdaus memberikan pelayanan yang tepat dan cepat dalam melayani pelanggan anyaman purun memiliki sebanyak 29 orang atau 48,3% yang menjawab setuju, untuk responden yang menjawab sangat setuju 18 orang atau 30%, responden yang menjawab tidak setuju 7 orang atau 11,7%, responden yang menjawab netral 6 orang atau 10% dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa responden Al-Firdaus Banjarbaru lebih

banyak setuju tentang Toko Al-Firdaus memberikan pelayanan yang tepat dan cepat dalam melayani pelanggan anyaman purun.

- 3) Petugas toko Al-firdaus dalam melayani pelanggan besikap sangat ramah, santun, dan meyenangkan.

Tabel 4.13 Jawaban responden tentang Petugas toko Al-firdaus dalam melayani pelanggan besikap sangat ramah, santun, dan meyenangkan.

No	Alternatif Jawaban	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	12	20%
2	Setuju (S)	33	55%
3	Netral (N)	15	25%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		60	100%

Sumber: Data diolah, Jufri, 2023

Berdasarkan dari tabel 4.13 di atas dapat dilihat bahwa alternatif jawaban responden tentang Petugas toko Al-firdaus dalam melayani pelanggan besikap sangat ramah, santun, dan meyenangkan. memiliki.sebanyak 33 orang atau 55% yang menjawab setuju, untuk responden yang menjawab Netral 15 orang atau 25%, responden yang menjawab sangat setuju 12 orang atau 20%, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa responden Al-Firdaus Banjarbaru lebih banyak setuju. Ini menunjukkan bahwa responden Al-Firdaus Banjarbaru lebih banyak

setuju tentang Petugas toko Al-firdaus dalam melayani pelanggan besikap sangat ramah, santun, dan menyenangkan.

- 4) Saya merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Toko Al-Firdaus.

Tabel 4.14 Jawaban responden tentang Saya merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Toko Al-Firdaus.

No	Alternatif Jawaban	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	20	33,3%
2	Setuju (S)	23	38,3%
3	Netral (N)	16	26,7%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1,7%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		60	100%

Sumber : Data diolah, Jufri, 2023

Berdasarkan dari tabel 4.14 di atas dapat dilihat bahwa alternatif jawaban responden tentang Saya merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Toko Al-Firdaus. memiliki.sebanyak 23 orang atau 38,3% yang menjawab setuju, untuk responden yang menjawab Sangat setuju 20 orang atau 33,3%, responden yang menjawab Netral 16 orang atau 26,7%, responden yang menjawab tidak setuju 1 orang atau 1,7% dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa responden Al-Firdaus Banjarbaru lebih banyak setuju tentang Saya merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Toko Al-Firdaus.

- 5) Toko Al-Firdaus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan konsumen Anyama Purun.

Tabel 4.15 Jawaban responden tentang Toko Al-Firdaus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan konsumen Anyama Purun.

No	Alternatif Jawaban	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	15	25%
2	Setuju (S)	32	53,3%
3	Netral (N)	12	20%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1,7%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		60	100%

Sumber: Data diolah, Jufri, 2023

Berdasarkan dari tabel 4.15 di atas dapat dilihat bahwa alternatif jawaban responden tentang Saya merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Toko Al-Firdaus. memiliki.sebanyak 32 orang atau 53,3% yang menjawab setuju, untuk responden yang menjawab Sangat setuju 15 orang atau 25%, responden yang menjawab Netral 12 orang atau 20%, responden yang menjawab tidak setuju 1 orang atau 1,7% dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa responden Al-Firdaus Banjarbaru lebih banyak setuju tentang Saya merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Toko Al-Firdaus.

- 6) Toko Al-Firdaus segera menyapa dan melayani pelanggan yang datang.

Tabel 4.16 Jawaban responden tentang Toko Al-Firdaus segera menyapa dan melayani pelanggan yang datang.

No	Alternatif Jawaban	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	25	41,7%
2	Setuju (S)	23	38,3%
3	Netral (N)	10	16,7%
4	Tidak Setuju (TS)	2	3,3%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		60	100%

Sumber: Data diolah, Jufri

Berdasarkan dari tabel 4.15 di atas dapat dilihat bahwa alternatif jawaban responden tentang Toko Al-Firdaus segera menyapa dan melayani pelanggan yang datang, memiliki sebanyak 25 orang atau 41,3% yang menjawab setuju, untuk responden yang menjawab Sangat setuju 23 orang atau 38,3%, responden yang menjawab Netral 10 orang atau 16,7%, responden yang menjawab tidak setuju 2 orang atau 3,3% dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa responden Al-Firdaus Banjarbaru lebih banyak setuju tentang Toko Al-Firdaus segera menyapa dan melayani pelanggan yang datang.

c. Variabel Kepuasan Konsumen

- 1) Saya sudah lama menggunakan produk anyaman purun Toko Al-Firdaus.

Tabel 4.16 Jawaban responden tentang Saya sudah lama menggunakan produk anyaman purun Toko Al-Firdaus.

No	Alternatif Jawaban	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	18	30%
2	Setuju (S)	29	48,3%
3	Netral (N)	6	10%
4	Tidak Setuju (TS)	7	11,7%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		60	100%

Sumber: Data diolah, Jufri, 2023

Berdasarkan dari tabel 4.16 di atas dapat dilihat bahwa alternatif jawaban responden tentang Saya sudah lama menggunakan produk anyaman purun Toko Al-Firdaus. Memiliki sebanyak 29 orang atau 48,3% yang menjawab setuju, untuk responden yang menjawab Sangat setuju 18 orang atau 30%, responden yang menjawab Tidak setuju 7 orang atau 11,7%, responden yang menjawab Netral 6 orang atau 10% dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa responden Al-Firdaus Banjarbaru lebih banyak setuju tentang Saya sudah lama menggunakan produk anyaman purun Toko Al-Firdaus.

- 2) Hal terpenting yang saya pertimbangkan sebelum membeli anyaman purun di toko Al-firdaus adalah kualitas produk dan kualitas pelayanannya.

Tabel 4.17 Jawaban responden tentang Hal terpenting yang saya pertimbangkan sebelum membeli anyaman purun di toko Al-firdaus adalah kualitas produk dan kualitas pelayanannya.

No	Alternatif Jawaban	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	25	41,7%
2	Setuju (S)	28	46,7%
3	Netral (N)	6	10%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1,7%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		60	100%

Sumber: Data diolah, Jufri, 2023

Berdasarkan dari tabel 4.17 di atas dapat dilihat bahwa alternatif jawaban responden tentang Hal terpenting yang saya pertimbangkan sebelum membeli anyaman purun di toko Al-firdaus adalah kualitas produk dan kualitas pelayanannya. memiliki.sebanyak 28 orang atau 46,7% yang menjawab setuju, untuk responden yang menjawab Sangat setuju 25 orang atau 41,7%, responden yang menjawab Netral 6 orang atau 10%, responden yang menjawab tidak setuju 1 orang atau 1,7% dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa responden Al-Firdaus Banjarbaru lebih banyak setuju tentang Hal terpenting yang saya pertimbangkan sebelum membeli anyaman purun di toko Al-Firdaus adalah kualitas produk dan kualitas pelayanannya.

- 3) Saya sering menggunakan produk anyaman purun Toko Al-Firdaus.

Tabel 4.18 Jawaban responden tentang Saya sering menggunakan produk anyaman purun Toko Al-Firdaus.

No	Alternatif Jawaban	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	10	16,7%
2	Setuju (S)	29	48,3%
3	Netral (N)	17	28,3%
4	Tidak Setuju (TS)	4	6,7%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		60	100%

Sumber: Data diolah, Jufri, 2023

Berdasarkan dari tabel 4.18 di atas dapat dilihat bahwa alternatif jawaban responden tentang Saya sering menggunakan produk anyaman purun Toko Al-Firdaus. memiliki.sebanyak 29 orang atau 48,3% yang menjawab setuju, untuk responden yang menjawab Netral 17 orang atau 28,3%, responden yang menjawab Sangat setuju 10 orang atau 16,7%, responden yang menjawab tidak setuju 7 orang atau 6,7% dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju Ini menunjukkan bahwa responden Al-Firdaus Banjarbaru lebih banyak setuju tentang Saya sering menggunakan produk anyaman purun Toko Al-Firdaus.

- 4) Produk ayaman purun Toko Al-firdaus sangat membantu saya mencapai tujuan berbelanja yang saya inginkan.

Tabel 4.19 Jawaban responden tentang Produk ayaman purun Toko Al-firdaus sangat membantu saya mencapai tujuan berbalanja yang saya inginkan.

No	Alternatif Jawaban	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	15	25%
2	Setuju (S)	32	53,3%
3	Netral (N)	12	20%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1,7%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		60	100%

Sumber: Data diolah, Jufri, 2023

Berdasarkan dari tabel 4.19 di atas dapat dilihat bahwa alternatif jawaban responden tentang Produk ayaman purun Toko Al-firdaus sangat membantu saya mencapai tujuan berbalanja yang saya inginkan. memiliki.sebanyak 32 orang atau 53,3% yang menjawab setuju, untuk responden yang menjawab Sangat setuju 15 orang atau 25%, responden yang menjawab Netral 12 orang atau 20%, responden yang menjawab tidak setuju 1 orang atau 1,7% dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa responden Al-Firdaus Banjarbaru lebih banyak setuju tentang Produk ayaman purun Toko Al-firdaus sangat membantu saya mencapai tujuan berbalanja yang saya inginkan.

5) Saya merasa puas berbalanja anyaman purun di Toko Al-Firdaus.

Tabel 4.20 Jawaban responden tentang Saya merasa puas berbalanja anyaman purun di Toko Al-Firdaus.

No	Alternatif Jawaban	F	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	19	31,7%
2	Setuju (S)	30	50%
3	Netral (N)	11	18,3%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		60	100%

Sumber: Data diolah, Jufri, 2023

Berdasarkan dari tabel 4.20 di atas dapat dilihat bahwa alternatif jawaban responden tentang Saya merasa puas berbalanja anyaman purun di Toko Al-Firdaus. memiliki.sebanyak 30orang atau 50% yang menjawab setuju, untuk responden yang menjawab Sangat setuju 19 orang atau 31,7%, responden yang menjawab Netral 11 orang atau 18,3%, tidak ada yang responden yang menjawab tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa responden Al-Firdaus Banjarbaru lebih banyak setuju tentang Saya merasa puas berbalanja anyaman purun di Toko Al-Firdaus.

B. Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	1	0,501	0,214	Valid
	2	0,414	0,214	Valid
	3	0,492	0,214	Valid
	4	0,740	0,214	Valid
	5	0,371	0,214	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	6	0,533	0,214	Valid
	7	0,660	0,214	Valid
	8	0,358	0,214	Valid
	9	0,370	0,214	Valid
	10	0,501	0,214	Valid
	11	0,558	0,214	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	12	0,719	0,214	Valid
	13	0,391	0,214	Valid
	14	0,653	0,214	Valid
	15	0,700	0,214	Valid
	16	0,393	0,214	Valid

Berdasarkan tabel 4.21 di atas dapat dilihat bahwa, nilai r hitung $>$ r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua instrument penelitian ini dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	0,304	Reliabel
Harga (X2)	0,402	Reliabel
Keputusan Pembelian (Y)	0,504	Reliabel

Sumber: Data diolah, Jufri, 2023

Berdasarkan tabel 4.22 di atas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari semua variable lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrument dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

C. Hasil Uji Asumsi Klasik

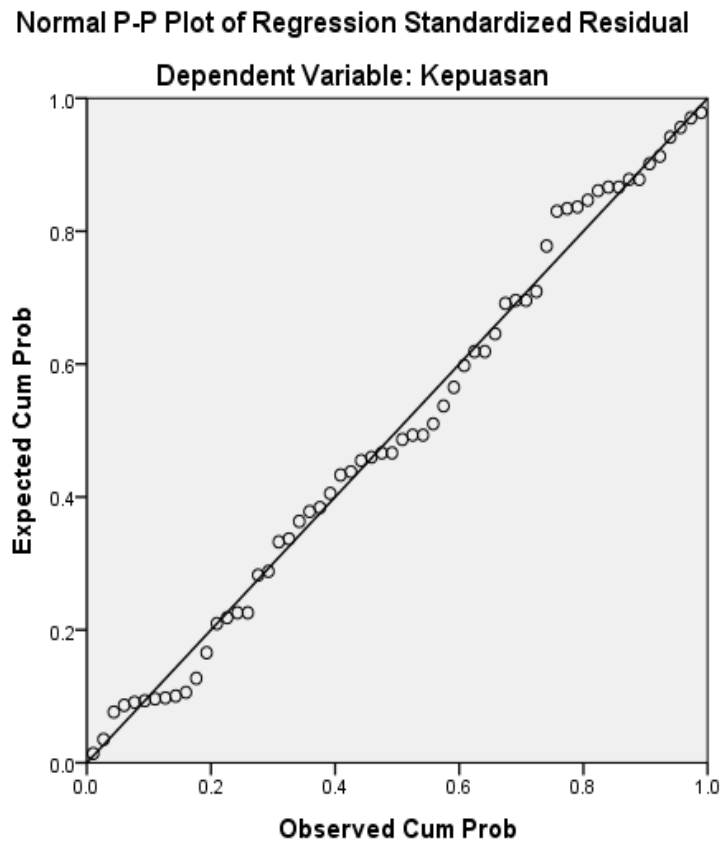
1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan uji *Probability Plot* dan dinyatakan normal apabila :

- a) Data dikatakan berdistribusi normal, jika titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut.
- b) Sebaliknya data dikatakan tidak berdistribusi normal, jika data atau titik menyebar jauh dari arah garis diagonal atau tidak mengikuti garis tersebut.

Berikut hasil uji normalitas menggunakan Program SPSS 22 *for windows* :

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas P.P Plot



Sumber: Data diolah, Jufri, 2023

Berdasarkan gambar 4.1 hasil uji normalitas P.P Plot di atas dapat dinyatakan bahwa pola titik pada gambar tersebut menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Pengujian normalitas dilakukan dengan uji *Kolmogorov-smirnov* dan dinyatakan normal apabila hasil uji unstandardized residualnya memiliki nilai signifikansi lebih besar dari α (0,05). Berikut hasil uji normalitas menggunakan Program SPSS 22 *for windows* :

Tabel 4.23 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	Unstandardized Residual
N	60
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

Sumber: Data diolah, Jufri, 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* pada tabel 4.23 di atas diperoleh signifikansi sebesar 0,200. Dengan nilai $\text{sig } \alpha = 0,05$ dapat disimpulkan bahwa $\text{Asymp. Sig.} = 0,200 > \text{sig } \alpha = 0,05$ maka data tersebut dinyatakan berdistribusi normal.

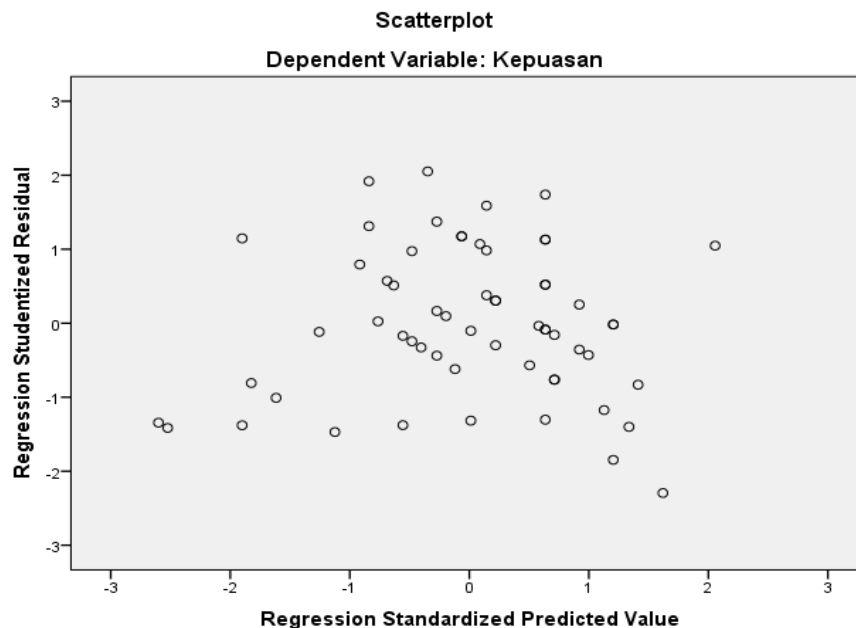
2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menggunakan uji *Spearman's rho* dengan cara melihat pola titik-titik yang ada pada *scatterplot* regresi, dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila sebagai berikut :

- a) Titik-titik data menyebar di atas dan dibawah atau di sekitar angka 0.
- b) Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- c) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- d) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Berikut hasil uji heteroskedastisitas dengan metode *scartterplots* menggunakan program SPSS 22 *for windows*

Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas (*scatterplot*)



Sumber: Data diolah, Jufri, 2023

Berdasarkan gambar 4.2 hasil uji heteroskedastisitas (*scatterplot*) di atas dapat dilihat bahwa titik-titik datanya menyebar di atas atau di bawah dan dibawah atau disekitikan angka 0, titik-titik tidak mengumpul di atas atau di bawah saja, penyebaran titik tidak membentuk pola gelombang menyempit ataupun melebar, dan titik-titik tidak membentuk pola. Dapat disimpulkan hasil uji heteroskedastisitas (*scatterplot*) tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas terjadi apabila :

Dilihat dari nilai Tolerance

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

Dilihat dari nilai VIF

1. Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00.
2. Terjadi multikolinieritas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00.

Berikut hasil uji multikolinieritas menggunakan program SPSS 22 *for windows* :

Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Tolerance	VIF
Kualitas Produksi	0,575	1,738
Kualitas Pelayanan	0,575	1,738

Sumber: Data diolah, Jufri, 2023

Berdasarkan table 4.24 hasil uji multikolinieritas di atas maka diperoleh nilai *tolerance* untuk kualitas produksi sebesar 0,575 lebih besar dari 0,10, nilai *tolerance* untuk Kualitas Pelayanan sebesar 0,677 lebih besar dari 0,10.

Dan dilihat dari nilai VIF untuk kualitas produk sebesar 1,738 lebih kecil dari 10,00, dan nilai VIF dari harga sebesar 1,738 lebih kecil dari 10,00.

Maka dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* kualitas produk dan Kualitas Pelayanan lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF dari kualitas produk dan Kualitas Pelayanan lebih kecil dari 10,00 artinya dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.25 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.919	2.423		1.205	.233
	Produksi	.324	.142	.290	2.284	.026
	Pelayanan	.443	.121	.463	3.654	.001

Sumber: Data diolah, Ihsan, 2021

Analisis hasil regresi dalam penelitian ini menggunakan standar koefisien. Maka persamaan linier dari hasil regresi yang terdapat dalam tabel 4. 25 diatas adalah sebagai berikut :

$$Y = 2.919 + 0,324X_1 + 0,443X_2 + \varepsilon$$

Persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai Konstanta (β_0) sebesar 2.919 yang berarti apabila kondisi variabel Kualitas Produksi (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), bernilai 0 maka kepuasan konsumen terhadap jasa yang disediakan oleh Al-Al-Firdaus sebesar 2.919.
- b. Nilai koefisien regresi pada Kualitas Produksi (X_1) sebesar 0,324 yang berarti pengaruh Kualitas terhadap jasa yang disediakan oleh Al-firdaus sebesar 1. Maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,324. Pada kasus ini hubungan pengaruh Kualitas yang ditawarkan oleh Al-Firdaus dan Kepuasan konsumennya adalah hubungan positif, sehingga apabila Kualitas Produksi mengalami peningkatan, maka kepuasan konsumen juga akan meningkat atau bertambah.

- c. Nilai koefisien regresi pada Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar 0,443 yang berarti pengaruh tempat yang disediakan oleh Al-Firdaus sebesar 1. Maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,443. Pada kasus ini hubungan tempat yang ditawarkan oleh AL-Firdaus dan Kepuasan konsumennya adalah hubungan positif, sehingga apabila tempat disediakan oleh Al-Firdaus mengalami peningkatan, maka kepuasan konsumen juga akan meningkat atau bertambah.

4. Uji Hipotesis

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan uji hipotesis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 22 *for windows*. Berikut hasil perhitungannya :

a. Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Derajat ketepatan atau koefisien determinasi yaitu untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (kualitas produk dan harga) terhadap variabel terikat (keputusan pembelian). Berikut ini hasil uji determinasi (R Square) menggunakan program SPSS 22 *for windows* :

Tabel 4.26 Hasil Determinasi (R Square)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.688 ^a	.473	.455	1.675

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Produksi

b. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai R Square adalah sebesar 0,473. Nilai R Square 0,473 ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau “R”, yaitu $0,688 \times 0,688 = 0,473$. Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) adalah 0,473 atau sama dengan 47,3%. Sedangkan sisanya ($100\% - 47,3\% = 52,7\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

1. Uji Hipotesis

a. Uji T

Adalah untuk mengetahui pengaruh secara individu (parsial) variabel independen dalam penelitian ini yaitu Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), terhadap variabel Dependen Kepuasan Konsumen (Y). Adapun dasar pengambilan keputusan untuk uji parsial (uji T) ini dengan melihat nilai signifikansi dan nilai t hitung sebagai berikut :

- 1) Dinyatakan berpengaruh signifikan jika nilai Sig < 0,05 dan jika nilai thitung > t tabel
- 2) Dinyatakan tidak berpengaruh signifikan jika nilai Sig > 0,05 dan jika nilai t hitung < t tabel

Berikut ini adalah hasil pengujian uji T :

Tabel 4.27 Hasil Regresi Linear Berganda Uji T

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.919	2.423		1.205	.233
	Produksi	.324	.142	.290	2.284	.026
	Pelayanan	.443	.121	.463	3.654	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan

Adapun dasar pengambilan keputusan untuk uji parsial (uji T) ini

dengan melihat nilai signifikansi dan nilai t hitung sebagai berikut :

- 1) Dinyatakan berpengaruh signifikan jika nilai Sig < 0,05 dan jika nilai T hitung > T table
- 2) Dinyatakan tidak berpengaruh signifikan jika nilai Sig > 0,05 dan jika nilai T hitung < T Berdasarkan output pada tabel diatas diketahui nilai t tabel variabel produksi, dan pelayanan adalah 2,002. Diperoleh dengan perhitungan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$T \text{ Tabel} = (\alpha / 2 ; n - k - 1)$$

$$T \text{ Tabel} = (0,05 / 2 ; 60 - 2 - 1)$$

$$T \text{ Tabel} = (0,025 ; 57) = 2,002 \text{ didapat dari tabel T}$$

Keterangan

n = Banyak observasi dalam kurun waktu data = Banyak variabel (bebas dan terikat)

a = Alpha dari 0,05

Dari hasil data tabel diatas maka didapatkan hasil analisis sebagai berikut :

1. Pengujian Hipotesis Variabel Produk

H_a : Secara parsial Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Al-Firdaus

H_0 : Secara parsial Produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Al-firdaus

Pada variabel Produk (X_1) dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha =$

0,05). Nilai signifikansi sebesar $0,026 < 0,05$ dengan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $2,284 > 2.002$. Sehingga secara parsial dapat diketahui bahwa variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

2. Pengujian Hipotesis Variabel Pelayanan

H_a : Secara parsial tempat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Al-Firdaus

H_0 : Secara parsial tempat tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Al-Firdaus

Pada variabel tempat (X_2) dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ dengan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $3,654 > 2.002$. Sehingga secara parsial dapat diketahui bahwa variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

a. Uji F (Uji Simultan)

Adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F tabel maka hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Mulyono, 2018, hlm.113)

Adapun dasar pengambilan keputusan untuk uji simultan (uji F) ini dengan melihat nilai signifikansi dan nilai t hitung sebagai berikut :

1. Dinyatakan berpengaruh signifikan jika nilai $Sig < 0,05$ dan jika nilai

F hitung > F table

2. Dinyatakan tidak berpengaruh signifikan jika nilai Sig > 0,05 dan jika nilai F hitung < F tabel

Berikut ini adalah hasil pengujian uji F :

Tabel 4.28 Hasil Regresi Linear Berganda Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	143.687	2	71.844	25.600	.000 ^b
	Residual	159.963	57	2.806		
	Total	303.650	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Produk

Berdasarkan output pada tabel diatas diketahui nilai F Tabel variabel produksi dan pelayanan adalah 3,16. Diperoleh dengan perhitungan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F \text{ Tabel} = (k ; n - k)$$

$$F \text{ Tabel} = (2 ; 60 - 2)$$

$$F \text{ Tabel} = (2 ; 58) = 3,16 \text{ didapat dari tabel F}$$

Keterangan

n = jumlah responden

k = jumlah variabel X

Dari hasil output uji ANOVA atau uji secara simultan (F) dihasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti nilai probabilitas < 0,05 dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $25.600 > 3,16$ yang berarti menjelaskan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama atau

simultan variabel produksi dan kualitas pelayanan, berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam pembahasan ini, dianalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di anyaman purun toko al-firdaus banjarbaru berdasarkan hasil penelitian ini.

1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Anyaman Purun Toko Al-firdaus Banjarbaru

Bedasarkan hasil penelitian menggunakan Uji T (Persial), ditemukan bahwa nilai Thitung sebesar 2,284 lebih besar dari nilai Ttabel sebesar 2,002 ($\text{Thitung} > \text{Ttabel} = 2,284 > 2,002$) dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikan yaitu 0,05 ($0,026 < 0,05$). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima, dan menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh secara persial terhadap kepuasan konsumen di anyaman purun toko al-firdaus banjarbaru.

Di era globalisasi seperti saat ini, perkembangan bisnis terjadi dengan pesat. Pertumbuhan beragam bisnis terjadi di mana-mana. Jumlah merek dan produk yang beraneka ragam menjadikan persaingan pasar semakin ketat. Setiap konsumen memiliki banyak ragam pilihan produk atau merek yang mereka inginkan untuk dikonsumsi maupun jualbelikan kembali. Ketatnya persaingan membuat setiap pelaku bisnis dituntut untuk mengelurkan segala kemampuan yang mereka miliki agar dapat bersaing di pasar. Semakin ketatnya persaingan bisnis yang ada dengan jenis usaha yang sama membuat setiap perusahaan semakin

dituntut untuk bergerak lebih cepat dalam menarik konsumen. (Effendi, 2016, hal. 123)

Perkembangan usaha dagang sangat pesat pada masa perdagangan bebas seperti saat sekarang. Persaingan global ini memberikan banyak pilihan kepada konsumen, dimana konsumen semakin mempertimbangkan biaya, nilai dan manfaat dari sebuah produk. Perkembangan perdagangan dunia menuntut usaha-usaha yang sudah ada untuk tetap dapat bertahan agar dapat bersaing dengan usaha-usaha yang akan bermunculan dan tetap terus memperoleh keuntungan. Umumnya tujuan utama dari perusahaan adalah laba, dimana perusahaan mengharapkan labanya semakin meningkat setiap periode. Tujuan dari perusahaan meningkatkan laba adalah untuk menjaga kelangsungan hidupnya. Peningkatan laba perusahaan akan memberikan dampak positif terhadap kemakmuran pemilik dan karyawan perusahaan, maupun untuk membayar kewajiban-kewajiban perusahaan dalam menjalankan usahanya. (Rahayu, 2016, hal. 1-2)

Berdasarkan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin meningkat, maka kebutuhan masyarakat terhadap barang juga akan semakin meningkat. Hal ini membawa pengaruh terhadap perilaku mereka dalam memilih barang yang akan mereka beli ataupun yang mereka anggap paling sesuai dan benar –benar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Produk yang berkualitas dengan harga bersaing merupakan kunci utama dalam memenangkan persaingan, yang

pada akhirnya dapat memberikan nilai kepuasan yang lebih tinggi kepada konsumen. Konsumen kini memiliki tuntutan nilai yang jauh lebih besar dan beragam karena dihadapkan pada berbagai pilihan berupa barang maupun jasa yang dapat mereka beli. Dalam hal ini Perusahaan yang cerdas akan mencoba memahami sepenuhnya proses pengambilan keputusan konsumen, semua pengalaman mereka dalam belajar, memilih, bahkan dalam menggunakan produk. Diantara proses alternatif dan pengambilan keputusan terdapat minat beli konsumen (*purchase intention*). (Wardani, 2015)

Kualitas produk merupakan salah satu hal pendukung yang membuat suatu produk yang dipilih oleh masyarakat untuk dibeli dan dikonsumsi. Kualitas produk yang ditawarkan akan menentukan bagaimana minat masyarakat terhadap produk tersebut. Menurut Kotler (2005:49) “Kualitas produk adalah keseluruhan ciri serta dari suatu produk atau pelayanan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Utami, 2017). Kualitas dalam pandangan konsumen adalah hal yang mempunyai ruang lingkup tersendiri yang berbeda dengan kualitas dalam produsen saat mengeluarkan suatu produk yang biasa dikenal kualitas sebenarnya. Kualitas produk dibentuk oleh beberapa indikator antara lain kemudahan pengguna, daya tahan, kejelasan, fungsi keragaman ukuran produk, dan lain-lain (Igir, 2018).

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi keandalannya, daya tahan, ketepatan,

kemudahan operasi dan perbaikan produk serta atribut bernilai lainnya. (Amstrong, 2010, hal. 27). Disisi lain Husein Umar mendefinisikan kualitas produk merupakan hal penting bagi konsumen baik berupa barang maupaun jasa (Umar, 2003, hal. 93). Kualitas produk dalam praktik bisnis apapun sangat diperlukan, oleh karena itu pebisnis perlu mengenal apa yang dimaksud dengan kualitas yang dirasakan (*perceived quality*) oleh konsumen, dalam literatur pemasaran kualitas didefinisikan:

- e. Menurut Zeithaml kualitas adalah sebagai penilaian pelanggan terhadap superioritas atau keunggulan menyeluruh dari suatu produk.
- f. Menurut Andreassen kualitas adalah sampai tingkat apa produk atau jasa bebas dari kekurangan/kegagalan.
- g. Menurut Kano kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuan memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.
- h. Menurut Amin Wijaya kualitas adalah keunggulan suatu produk atau pelayanan dilihat dari fungsinya secara relatif dengan produk lain.

Dari pandangan para ahli tersebut, ternyata kualitas produk yang diinginkan konsumen itu sangat relatif dan bervariasi (Hasan, 2009, pp. 167-169).

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah keadaan, ciri serta kemampuan sebuah produk tersebut dalam

menjalankan fungsinya dalam memenuhi serta memuaskan konsumen baik dari segi tampilan, daya tahan, maupun manfaat yang produk tersebut berikan (Utami, 2017).

Hasil penelitian ini mendapatkan dukungan dari penelitian sebelumnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh Ihsan (2021), yang menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian.

2. Pengaruh kualitas terhadap kepuasan konsumen di ayaman purun toko al-firdaus banjarbaru

Bedasarkan hasil penelitian menggunakan Uji T (Persial), ditemukan bahwa nilai Thitung sebesar 3,654 lebih besar dari nilai Ttabel sebesar 2,002 ($T_{hitung} > T_{tabel} = 3,654 > 2,002$) dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikan yaitu 0,05 ($0,001 < 0,05$). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima, dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara persial terhadap kepuasan konsumen di anyaman purun toko al-firdaus banjarbaru.

Terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dalam (Tjiptono, 2008) yaitu: Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Sebagai contoh, sebuah perusahaan barangkali memilih konsumen semata-mata berdasarkan reputasi. Daya tangkap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan

segera. Jamina (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesepanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidece*). Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Bukti fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan menampilkan fisik fasilitas pelayanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, materi komunikasi perusahaan.

Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalo mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan meyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Maka dari itu, pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan agar segera mengetahui atribut apa dari suatu produk yang bisa membuat pelanggan tidak puas. (Supranto, 2011)

Dalam Islam telah mengangkat kerja pada level kewajiban relegius yang digandengkan dengan iman. Hubungan antara iman dan amal (kerja) itu sama dengan hubungan antar pohon dengan akar, yang salah satunya tidak mungkin eksis tanpa adanya yang lain. Islam tidak mengakui dan mengingkari sebuah keimanan yang tidak membuahkan perilaku yang baik (Ahmad, 2001, hal. 10).

Islam mengajarkan kepada umat manusia agar dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi islam yakni bersifat profesional, amanah, memelihara etos kerja, adapun penjelasannya sebagai berikut :

Bagi seseorang yang telah memiliki tanggung jawab dalam hidupnya, bekerja merupakan kebutuhan hidup yang hukumnya wajib, ini karena bekerja sama mulianya dengan melaksanakan ibadah lainnya seperti shalat, haji atau membayar zakat. Dalam banyak keterangan, Allah SWT sangat menghargai orang yang giat bekerja karena itu berarti ia telah menunaikan salah satu kewajiban.

“Sesungguhnya, Allah telah mewajibkan atas kalian berusaha (bekerja) maka hendaklah kalian berusaha.”(HR. Thabrani)

Selain memerintahkan bekerja, islam juga menuntun setiap muslim agar dalam bekerja dibidang apapun harus bersikap profesional. Inti dari ini setidaknya dicirikan oleh tiga hal : 1). Kafa’ah, yakni cakap atau ahli dalam bidang pekerjaan yang dilakukan, 2). Himmatul’amal, yakni memiliki semangat atau etos kerja yang tinggi, 3). Amanah, yakni bertanggung jawab dan terpercaya dalam menjalankan setiap tugas atau kewajiban dalam memberikan pelayanannya perusahaan harus mencakup terhadap ketiga ciri diatas supaya konsumen (pengunjung) dapat merasa puas dengan hasil pelayanan yang diberikan. 4). Bersikap Amanah, Seorang muslim yang telah memiliki sifat profesional haruslah memiliki sifat amanah, yakni terpercaya dan

bertanggung jawab. Rasulullah SAW memerintahkan setiap muslim untuk selalu menjaga amanah yang diberikan kepadanya.

“Tunaikanlah amanat terhadap orang yang mengamanatimu dan janganlah berkhianat terhadap orang yang mengkhianatimu.” (HR. Ahmad dan Abu Dawud).

Rasulullah SAW menggambarkan orang-orang yang tidak memegang amanah sebagai bukan orang yang beriman dan tidak memiliki agama, bahkan lebih jauh lagi, orang-orang yang selalu melanggar amanah digambarkan sebagai orang munafik.

“Tidak beriman orang yang tidak memegang amanah dan tidak ada agama orang yang tidak menepati janji.” (HR. Ad-Dailami)

Oleh karena itu sikap amanah mutlak harus dimiliki oleh seorang pebisnis muslim. Sikap itu bisa dimiliki jika dia selalu menyadari bahwa apapun aktifitas yang dilakukan termasuk pada saat dia bekerja selalu diketahui oleh Allah SWT.

5. Memelihara etos kerja/Bersungguh-sungguh

Selain memiliki kecakapan (Kafa'ah) dan sifat amanah, seseorang dikatakan profesional jika seseorang bekerja secara semangat dan bersungguh-sungguh. Dia juga harus memiliki etos kerja (Himmatul'amal) yang tinggi.

Dorongan utama seseorang muslim dalam bekerja adalah bahwa aktifitas kerjanya itu dalam pandangan islam merupakan bagian dari ibadah, karena bekerja merupakan pelaksanaan salah satu kewajiban,

dan hasil usaha yang diperoleh seorang muslim dari kerja kerasnya dinilai sebagai penghasilan yang mulia (Yusanto, 2002, hal. 104-114).

Menurut Kotler dan Keller (2011) kualitas adalah keseluruhan fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik suatu produk atau layanan yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan. Oleh karena itu, penjual telah mengirim kualitas ketika produk atau layanannya memenuhi harapan dari konsumen. Sedangkan menurut para ahli, kualitas adalah kelayakan untuk digunakan, penyesuaian terhadap persyaratan-persyaratan, dan kebebasan dari variasi-variasi. Kualitas adalah fitur-fitur dan karakteristik suatu produk maupun jasa yang dapat menunjang kemampuan perusahaan untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah mengantarkan kualitas ketika produk atau pun jasa yang dihasilkan memenuhi harapan-harapan konsumen.

According to Turban et al., (2002) customer service is a series of activities designed to enhance the level of customer satisfaction that is, the feeling that a product or service has met the customer expectation. Customer service is the provision of service to customer before, during and after a purchase. (Chiguvi, 2018)

(Menurut Turban dkk., (2002) layanan pelanggan adalah serangkaian kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan yaitu perasaan bahwa suatu produk atau layanan telah

memenuhi harapan pelanggan. Layanan pelanggan adalah penyediaan layanan kepada pelanggan sebelum, selama dan setelah pembelian.)

Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan, sehingga senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh manajemen. Sinambela mendefinisikan kualitas sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran relatif kebaikan suatu produk atau layanan yang merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Kusumasitta, 2014, hal. 158)

Hasil penelitian ini mendapatkan dukungan dari penelitian sebelumnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh Maulana (2021), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian.

3. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di anyaman purun toko al-firdaus

Hasil penelitian menggunakan uji F (simultan) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di anyaman purun toko al-firdaus banjarbaru. Hal ini dapat dilihat dari nilai Fhitung sebesar 25,600 yang lebih besar dari pada nilai Ftabel sebesar 3,16 ($F_{hitung} > F_{tabel} = 25,600 > 3,16$) dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikan yang ditetapkan sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan

demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan konsumen di anyaman purun toko al-firdaus banjarbaru.

Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Maka dari itu, pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan agar segera mengetahui atribut apa dari suatu produk yang bisa membuat pelanggan tidak puas. (Supranto, 2011)

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Kotler, 1997). Anderson et al., 1994 menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah keseluruhan penilaian dari suatu pengalaman pembelian dan konsumsinya atas barang maupun jasa. Menurut Kotler (1997), suatu perusahaan dapat mengukur kepuasan pelanggannya dengan beberapa cara yakni: 1) Pertama, sistem keluhan dan saran (complaint system dan suggestion system). 2) Kedua, survei kepuasan pelanggan (customer satisfaction survey). 3) Ketiga, pembeli bayangan (ghost shopping). 4) Keempat, analisis pelanggan yang hilang (loss customer analysis).

Menurut Fornell dan Wernerfelt (1987), pelanggan yang tidak merasa puas dalam menerima pelayanan akan mengajukan keluhan kepada perusahaan. Perusahaan yang selalu ingin menciptakan kepuasan pelanggan sudah seharusnya dapat menangani keluhan tersebut dengan sebaik-baiknya.

Penilaian kepuasan konsumen atas produk yang dihasilkan perumahan Purii Mediterania dapat dilihat dari berbagai keunggulan yang dimiliki setiap unit dari perumahan Purii Mediterania. Karena keunggulan-keunggulan yang dimiliki setiap unit perumahan Purii Mediterania memberikan nilai lebih pada setiap unit rumah yang dihasilkan.

Keunggulan pelayanan yang ditawarkan oleh pengembang perumahan Purii Mediterania kepada penghuni maupun calon penghuninya menjadi salah satu pertimbangan bagi mereka untuk menjadikan perumahan Purii Mediterania sebagai salah satu pilihan dalam menentukan tempat tinggal.

Demikian juga halnya dengan pelayanan purnajual yang ditawarkan pengembang perumahan Purii Mediterania kepada para penghuninya, hal ini menunjukkan komitmen pengembang perumahan Purii Mediterania untuk memberikan layanan yang terbaik bagi para calon penghuni maupun bagi para penghuninya sebelum dan purnajual.

Hasil penelitian ini mendapatkan dukungan dari penelitian sebelumnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh Maulana (2021) dan Ihsan (2021), yang menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian.