

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa Industri Konveksi Pada Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan

Yateno¹, Ratmono², Nia Nurriati³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Muhammadiyah Metro
Email : _ynuri9211@email.com

Abstrak

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan yang akan diteliti oleh penulis diantaranya adalah kualitas produk, harga, dan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan penetapan harga terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian studi kasus Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 65 responden yang diambil dengan teknik sampel acak. Data dikumpulkan dengan lembar kuesioner dan dianalisis menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk memperoleh nilai $t_{hitung} 2.497 > t_{tabel} 2.000$ dan nilai signifikan sebesar $0.018 < 0.05$, artinya kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Pelayanan memperoleh nilai $t_{hitung} 2.719 > t_{tabel} 2.000$ dan nilai signifikan sebesar $0.009 < 0.05$, artinya pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Harga memperoleh nilai $t_{hitung} 0.893 < t_{tabel} 2.000$ dan nilai signifikan sebesar $0.375 > 0.05$, artinya harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Sedangkan pada hasil uji F (simultan) diperoleh F_{hitung} sebesar 41.230 dan nilai F_{tabel} sebesar 2.760, artinya kualitas produk (X_1), Pelayanan (X_2), harga (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna jasa (Y). 65.3% besarnya peran variabel kualitas produk, pelayanan, harga mampu menjelaskan variabel kepuasan pengguna jasa, sedangkan 34.7% lainnya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Pelayanan, Harga, Kepuasan Pengguna Jasa

Abstract

The factors that influence consumer satisfaction in the State Besar District, Way Kanan Regency which will be examined by the author include product quality, price, and service. This study aims to analyze the effect of product quality, service quality, and pricing on user satisfaction of the convection industry in Negeri Besar District, Way Kanan Regency. This type of research uses case study research. The research method used in this study is a descriptive method with a quantitative approach. The sample in this study was 65 respondents who were taken by accidental sampling technique. Data were collected using a questionnaire sheet and analyzed using Multiple Linear Regression Analysis. The results showed that the quality of the product obtained a tcount value of 2,497 > ttable 2. 000 and a significant value of 0.018 < 0.05, meaning that product quality affects service user satisfaction. The service obtained a value of tcount 2,719 > ttable 2,000 and a significant value of 0.009 < 0.05, meaning that service has an effect on service user satisfaction. The price has a tcount value of 0.893 < ttable 2,000 and a significant value of 0.375 > 0.05, meaning that the price has no effect on service user satisfaction. While the results of the F test (simultaneous) obtained Fcount of 41.230 and Ftable value of 2.760, meaning that

product quality (X1), service (X2), price (X3) simultaneously affect the dependent variable, namely service user satisfaction (Y). 65.3% of the role of the variable quality of product, service, price is able to explain the variable of service user satisfaction, while 34.7% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: *Product Quality, Service, Price, Service User Satisfaction*

I. PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan usaha untuk berbisnis semakin meningkat pesat ditandai dengan tingkat persaingan antar perusahaan yang semakin tinggi dan ketat. Kondisi perkembangan ditandai dengan adanya jasa industri konveksi yang berada di kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan. Industri konveksi berusaha untuk mempertahankan kelangsungan hidup, mengembangkan usaha, memperoleh keuntungan, dan memperkuat posisi dalam menghadapi persaingan usaha lain.

Untuk mencapai tujuan tersebut maka jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan harus memikirkan cara agar produksinya mempunyai nilai lebih dan semakin diminati konsumen. Kreativitas dalam mendisain produk yang menarik sesuai dengan harapan konsumen tentu akan sangat diperlukan agar konsumen puas dan tetap berminat untuk membeli produk tersebut.

Sehubungan dengan hal itu jasa Industri konveksi harus memiliki strategi pemasaran yang baik. Dalam dunia *marketing*, konsumen merupakan hal yang perlu diperhatikan, jika suatu perusahaan atau pedagang tidak memiliki konsumen, maka akan sia-sia barang tersebut diperdagangkan. Konsumen merupakan seorang individu yang secara terus menerus datang ketempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan jasa tersebut. di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan merupakan kecamatan yang sebagian dari masyarakatnya berprofesi sebagai penyedia jasa industri konveksi.

Untuk menarik minat konsumen agar membeli produk yang ditawarkan jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan memberikan jaminan harga yang kompetitif, kualitas produk yang bagus, dan juga pelayanan yang sangat baik, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Dari ketiga faktor inilah yang akan mempengaruhi konsumen untuk memilih produk tersebut dibandingkan produk yang ada di pasaran lainnya. Dan apabila suatu jasa industri konveksi mengeluarkan produk maka sebaiknya harus disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan begitu maka produk tersebut dapat bersaing di pasaran.

Tujuan dari suatu industri konveksi adalah untuk menciptakan konsumen yang merasa puas, terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat lain seperti adanya pengaruh antara jasa industri konveksi dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar-dasar yang baik untuk pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan merekomendaskani dari mulut kemulut yang menguntungkan jasa industr konveksi. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapanharapannya (Suwanto : 2021). Dalam membuat kepuasan pelanggan tentunya mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seperti harga, ketersediaan produk, dan kemasan. Harga merupakan suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu (Suwanto : 2021).

Fenomena kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. apabila kinerja melebihi harapan, maka mereka akan merasa puas dan sebaliknya apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa kecewa. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Perkembangan jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan membuat persaingan pada industri ini menjadi semakin ketat. Sehingga usaha industri konveksi dapat sukses dalam persaingan harus berusaha menciptakan dan mempertahankan pelanggan, agar tujuan tersebut tercapai, maka pengusaha industri konveksi harus berupaya menghasilkan barang dan jasa yang diinginkan konsumen dengan harga yang terjangkau, kualitas produk yang bagus dan juga pelayanan yang baik dengan demikian, harus mampu memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya, karena kelangsungan hidup usahanya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen sangat bergantung pada perilaku konsumennya.

Dikecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan jasa industri konveksi mempunyai peluang besar untuk dikembangkan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan penelitian ini senada atau sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Aan (2017) bahwa terdapat hubungan yang kuat antara pelayanan dan kepuasan pelanggan dan pelayanan yang artinya pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas produksi yang dihasilkan oleh industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan mempunyai peluang besar terhadap kepuasan pelanggan dilihat dari kualitas produk yang berdampak pada peningkatan kepuasan konsumen yang secara terus menerus melakukan permintaan terhadap jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan untuk itu perlu dilakukan penetapan standar dalam kualitas produk dan dilakukan evaluasi secara berkala apakah kualitas produk yang telah diberikan sudah sesuai dengan standar harapan konsumen. Penelitian ini senada atau sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Inka Janita Sembiring Suharyono Andriani (2014) bahwa kualitas produk berpengaruh langsung dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Harga yang ditawarkan oleh jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan pun mempunyai peluang besar terhadap kepuasan pelanggan, melihat harga yang terjangkau dan sesuai dengan harapan konsumen maka kepuasan yang dirasakan konsumen akan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil *Pra survey* data kepuasan konsumen dapat dilihat bahwa dari 20 orang responden terdapat 8 orang yang merasa sangat puas dengan jasa industri konveksi di kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan dengan jumlah masing-masing 3 orang laki-laki dan 5 orang perempuan, yang merasa puas terdapat 4 orang perempuan, untuk jumlah sedang terdapat 5 orang dengan jumlah masing-masing 1 laki-laki dan 4 perempuan, 3 orang yang tidak puas dengan jumlah masing-masing 2 laki-laki dan 1 perempuan.

Hal ini perlu diperhatikan oleh para pemilik jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan agar usahanya dapat meningkatkan penjualan serta dapat mengantisipasi persaingan yang semakin ketat dengan pesaing lainnya. Dapat diprediksi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan yang akan diteliti oleh penulis diantaranya adalah kualitas produk, harga, dan pelayanan.

Dikecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan terdapat beberapa jasa industri konveksi' Industri ini merupakan industri yang didirikan secara perorangan yang menerima berbagai jasa pembuatan seragam sekolah, pembuatan kemeja, pembuatan celana dasar, dan seragam untuk anak-anak TPA. Dari hal ini maka peneliti mengambil sampel dari Industri

Konveksi yang ada di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan. penulis mencoba untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa Industri Konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan**”

Berdasarkan latar belakang tersebut maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan?, Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan?, Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan?, Apakah kualitas produk, pelayanan, dan penetapan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan?

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui: Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan, Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan, Untuk mengetahui pengaruh penetapan harga terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan, Untuk mengetahui Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan penetapan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan.

Menurut William. J Stanton dalam Alma (2004:139), Produk adalah seperangkat atribut yang berwujud maupun tidak berwujud termasuk didalamnya warna, harga, nama baik produk, nama baik toko yang menjual (pengecer) dan pelayanan pabrik serta pelayanan pengecer yang diterima oleh pembeli guna memuaskan kebutuhan dan keinginan. Sedangkan menurut Kotler (2005:84) produk yaitu segala sesuatu yang dapat ditawarkan untuk memuaskan suatu kebutuhan dan keinginan konsumen.

Nurhasyim (2006) mengemukakan, Pelayanan yaitu suatu kegiatan atau urutankegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesinsecara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pengertian harga menurut Basu Swastha (2005) sejumlah uang yangdibutuhkan Kinerja (*Performance*), *Features*, Keandalan, *Conformance Durability*, Kemampuan pelayanan, Estetika, Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived quality*). untuk mendapat sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayannya, sedangkan menurut Kotler dan Armstrong (2008) adalah “Sejumlah uang yangdibayarkan atas barang dan jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukarkan dalamrangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa”.

Mempertahankan pelanggan berarti mengharapkan pelanggan melakukan pembelianulang atas produk maupun jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul sewaktu-waktu. Menurut Kotler (2009: 138) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap kenyataan yang diperoleh. Kepuasan atau rasa senang yang tinggi menciptakan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan yang bersangkutan. Berdasarkan pendapat tersebut makadapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan dua hal yaitu harapan dan hasil yang diterima.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian studi kasus. Metode penelitianyang digunakan dalam penelitian ini adalah metode diskriptif denganpendekatan kuantitatif,

artinya dalam penelitian ini yang dilakukan yaitudengan menekankan analisis pada data-data numerik berupa angka-angka yang diperoleh dari angket kuesioner. Responden yang akan diteliti adalah responden yang telah memenuhi kriteria berdasarkan pertimbangan yang telah ditentukan. Yaitu sebanyak 65 responden yang telah menggunakan jasa industri konveksi yang ada di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way kanan .Dalam pengambilan sampel peneliti membagikan kuesioner kepada responden yang telah memenuhi persyaratan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi (R²).

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas pada variabel kualitas produk (X₁) diperoleh keseluruhan item adalah valid dengan $r_{hitung} > 0,576$, variabel pelayanan (X₂) diperoleh keseluruhan item adalah valid dengan $r_{hitung} > 0,576$, variabel Penetapan Harga (X₃) diperoleh keseluruhan item adalah valid dengan $r_{hitung} > 0,576$, variabel Penetapan Harga (X₃) diperoleh keseluruhan item adalah valid dengan $r_{hitung} > 0,576$.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* variabel kualitas produk (X₁) sebesar 0.954 lebih besar dibanding dengan r_{tabel} (0.275) sehingga diperoleh hasil bahwa keseluruhan item pernyataan adalah reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* variabel pelayanan (X₂) sebesar 0.969 lebih besar dibanding dengan r_{tabel} (0.275) sehingga diperoleh hasil bahwa keseluruhan item pernyataan adalah reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* variabel penetapan harga (X₃) sebesar 0.943 lebih besar dibanding dengan r_{tabel} (0.275) sehingga diperoleh hasil bahwa keseluruhan item pernyataan adalah reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* variabel kepuasan pengguna jasa (Y) sebesar 0.939 lebih besar dibanding dengan r_{tabel} (0.275) sehingga diperoleh hasil bahwa keseluruhan item pernyataan adalah reliabel.

Hasil uji normalitas variabel kualitas produk (X₁), kualitas pelayanan (X₂), penetapan harga (X₃) dan kepuasan pengguna jasa (Y) menunjukkan nilai yang signifikan 0,843 lebih besar dari 0,05 dilihat dari kolom asymp. Sig. (2-tailed), sehingga dapat dikatakan bahwa data yang berdistribusi normal. Hasil uji multikolinieritas diperoleh nilai VIF dari tiap-tiap variabel yaitu Total_X₁ sebesar 4.987, Total_X₂ sebesar 4.912, dan Total_X₃ sebesar 4.156. Ketiga variabel ini masih di bawah 10, oleh karenanya, pada model regresi tidak muncul gejala multikolinieritas. Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menunjukkan sebaran data tidak membentuk pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil pengolahan data diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 9.325 + 0.285 X_1 + 0.473 X_2 + 0.148X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut maka dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Konstanta (a) = 9.325 ini menunjukkan tingkat konstanta, dimana jika variabel kualitas produk, pelayanan dan harga adalah 0, maka kepuasan pengguna jasa sebesar 9.329.
- 2) Koefisien $\beta_1(X_1) = 0.285$ Menyatakan bahwa penambahan kualitas produk sebesar 1% maka akan menurunkan kepuasan pengguna jasa sebesar 0.285 dengan asumsi nilai variabel independent lainnya tetap.
- 3) Koefisien $\beta_2(X_2) = 0.473$ Menyatakan bahwa penambahan pelayanan 1% akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa sebesar 0.473 dengan asumsi nilai variabel independent lainnya tetap.
- 4) Koefisien $\beta_3(X_3) = 0.148$ menyatakan bahwa penambahan harga 1% akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa sebesar 0.148 dengan asumsi nilai variabel independent lainnya tetap.

Hasil uji parsial (uji t) variabel kualitas produk memperoleh nilai $t_{hitung} 2.497 > t_{tabel} 2.000$ dan nilai signifikan sebesar $0.018 < 0.05$ Maka H_0 ditolak dan H_a diterima ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Variabel pelayanan memperoleh nilai $t_{hitung} 2.719 > t_{tabel} 2.000$ dan nilai signifikan sebesar $0.009 < 0.05$ Maka H_0 ditolak dan H_a diterima ini menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Variabel harga memperoleh nilai $t_{hitung} 0.893 < t_{tabel} 2.000$ dan nilai signifikan sebesar $0.375 > 0.05$ Maka H_0 diterima dan H_a ditolak ini menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa.

Hasil uji simultan (uji F) diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 41.230 dan nilai F_{tabel} distribusi dengan tingkat signifikansi 5% (0.05) adalah sebesar 2.760 dan nilai signifikan (0.000 < 0.05), hal ini menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga perhitungan tersebut menyimpulkan bahwa variabel kualitas produk (X_1), Pelayanan (X_2), harga (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna jasa (Y). Nilai Adjusted R Square (R^2) sebesar 0,653 hal ini menunjukkan bahwa 65.3% besarnya peran variabel kualitas produk, pelayanan, harga mampu menjelaskan variabel kepuasan pengguna jasa, sedangkan 34.7% lainnya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kualitas produksi yang dihasilkan oleh industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan mempunyai peluang besar terhadap kepuasan pelanggan dilihat dari kualitas produk yang berdampak pada peningkatan kepuasan konsumen yang secara terus menerus melakukan permintaan terhadap jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan untuk itu perlu dilakukan penetapan standart dalam kualitas produk dan dilakukan evaluasi secara berkala apakah kualitas produk yang telah diberikan sudah sesuai dengan standar harapan konsumen. Penelitian ini senada atau sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Inka Janita Sembiring Suharyono Andriani (2014) bahwa kualitas produk berpengaruh langsung dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah keahlian atau kemampuan karyawan tanggap dalam melayani konsumen, karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan, karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada konsumen, dan karyawan ramah kepada pelanggan. Dalam pengimplikasian kualitas pelayanan pada karyawan saat bekerja memanglah bukan sesuatu yang mudah. Adanya kualitas pelayanan karyawan kepada konsumen yang kurang optimal dapat menyebabkan kepuasan pelanggan pada perusahaan menurun. Uraian diatas sesuai dengan pengertian menurut Zeithaml (1990) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang dapat memenuhi harapan para konsumen. Oliver (1993) bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari trust (kepercayaan) konsumen terhadap janji perusahaan. Hal ini diperkuat dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh (Indra Yulianto dkk, 2016) yang berjudul "Pengaruh Promosi Penjualan, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Counter Handphone Di Shiba Communication)".

Harga adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan atas produk atau jasa atau nilai total dari keuntungan yang didapatkan dari konsumen ketika mendapatkan produk atau jasa yang ditawarkan. Harga merupakan kesesuaian harga dengan manfaat produk, kesesuaian harga dengan kualitas promosi, daya saing dan keterjangkauan harga. (Kertajaya, 2002), mengungkapkan bahwa indikator penilaian harga dapat dilihat dari kesesuaian dari konsumen terhadap nilai yang akan diterimanya setelah melakukan pembelian, sehingga dari situlah konsumen mulai mempersepsikan dari produk atau jasa tersebut. Persepsi konsumen pasti ada yang negatif dan positif. Konsumen akan merasa puas jika harga atau nilai uang yang diberikan sesuai dengan produk atau barang yang dibeli. Dengan begitu harga juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan penelitian (Imelda Aprileny dkk,

2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Tip Top Swalayan Pondok Bambo”

IV. Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan kualitas produk, pelayanan, harga terhadap kepuasan pengguna jasa maka dapat disimpulkan:

1. Kualitas produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk yang ditawarkan dapat meningkatkan Kepuasan pengguna jasa.
2. Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna jasa sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa secara signifikan.
3. Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Hal ini menunjukkan bahwa harga belum mampu mewakili interpretasi konsumen terhadap keunggulan yang disediakan.
4. Kualitas produk, pelayanan, harga memiliki pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna jasa.

B. Saran

Dari kesimpulan dari penelitian ini dan analisa data yang telah disajikan, maka penulis menyarankan :

1. Jasa Industri Konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan hendaknya tetap mempertahankan dan meningkatkan variabel pelayanan dan kualitas produk merupakan faktor yang menyebabkan pemngguna jasa merasa puas.
2. Jasa Industri Konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan hendaknya mematok harga yang terjangkau, masuk akal, rrlatif murah, harga cocok untuk semua kalangan, harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan dan Harga yang ditawarkan oleh jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way kanan dapat bersaing dengan jasa industri konveksi yang berada di perkotaan

DAFTAR PUSTAKA

- Arif,M. N. R. A. 2012. *Dasar-Dasar Permasalahan Bank Sayriah*. Alfabeta. Jakarta.
- Chatrina, N. F., & Suwanto, S. (2022). Pengaruh Harga, Ketersediaan Produk, Dan Kemasan Terhadap Kepuasan Pelanggan Saus Lombok Mas Pada CV. Indosari Lombok Mas Di Lampung Tengah. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 2(1), 239-247.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. dan Armstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. dan Armstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Salemba Empat. Jakarta.
- Ratnasari,R. T., dan M. H. Aksa. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan Kedua. Ghalia Indonesia. Bogor

Jurnal Manajemen Diversifikasi

Vol. 3. No. 3 (2023)

Sugiono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta

Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta

Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta

Sugiy Sugiyono, 2004. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Alfa Beta.ono.,
Metodologi Penelitian Kuantitatif. Bandung: PT Alfa Beta.

Ritalia, R., & Suwanto, S. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Jasa Lembaga Kursus Dan Pelatihan Via Course Kota Metro. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 1(4), 777-783.

Tjiptono, Fandy. 20014. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Cetakan Ketiga. Bayumediia Publishing. Malang

Wahjono, S. I. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Graha Ilmu. Yogyakarta

Wahjono, S. I. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Graha Ilmu. Yogyakarta

Wiratna. 2015. *Teknik Uji Instrumen*. PT. Rineka Cipta Jakarta.

Zeithaml, A., M.J. Bitner, dan D.D. Gremler. 2006. *Servis Marketing*. 4th ed. McGraw-Hill. New York.

Zeithaml, B. G. (2006). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. The MC Graw-Hill Companies.