

## Studi Deskriptif Kepuasan Pelanggan terhadap Produk Metal Furniture pada PPUPIK Politeknik Bosowa

I. Burhan<sup>1</sup>, A. Sunding & U. Ridhani  
Politeknik Bosowa  
[Imronburhan.pbsw@yahoo.com](mailto:Imronburhan.pbsw@yahoo.com)

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the factors that influence customer satisfaction in purchasing metal furniture products at PPUPIK Polytechnic Bosowa. This research was conducted at PPUPIK Bosowa Polytechnic. The research method used is a quantitative method with data analysis techniques namely descriptive analysis. Research data were collected using a questionnaire instrument with a Likert scale to measure customer satisfaction in purchasing metal furniture products. The results showed that respondents' responses to aspects of product quality, service quality, and price indicate that the majority of customers answered strongly agree and agree. This shows that the majority of customers are satisfied with the product quality, service quality and prices from PPUPIK Polytechnic Bosowa.*

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam melakukan pembelian produk metal furniture pada PPUPIK Politeknik Bosowa. Penelitian ini dilakukan pada PPUPIK Politeknik Bosowa. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik analisis data yaitu analisis deskriptif. Data peneliti dikumpulkan menggunakan instrumen kuisioner dengan skala likert untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam melakukan pembelian produk metal furnitur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap aspek kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan menjawab sangat setuju dan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan merasa puas terhadap kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga dari PPUPIK Politeknik Bosowa.*

### PENDAHULUAN

Industri furniture saat ini terus mengalami perkembangan karena kebutuhan masyarakat terhadap furniture juga semakin meningkat. Kebutuhan terhadap furniture ini baik untuk keperluan rumah, kantor ataupun untuk usaha. Terdapatnya beberapa pelaku usaha dibidang ini membuat para pelaku usaha semakin bersaing untuk mendapatkan pelanggan. Sehingga untuk menarik pelanggan pelaku

usaha furniture ini melakukan beberapa strategi dalam hal produk, harga dan pelayanan kepada pelanggan. Strategi ini perlu dilakukan dalam mewujudkan kepuasan bagi pelanggan. Kepuasan menurut Oliver dalam Tjiptono & Diana (2000, p.75) adalah apa yang diharapkan seseorang terhadap suatu barang dan jasa. Jadi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka perusahaan harus mampu menyediakan produk yang berkualitas yang diharapkan oleh

### ARTICLE INFO:

#### Article history:

Received 8 May 2019

Revised 15 May 2019

Accepted 15 May 2019

Available online 30 May 2020

#### Keywords:

Customer Satisfaction,  
Metal Product Furniture,  
PPUPIK Politeknik  
Bosowa.

#### Kata Kunci:

Kepuasan Pelanggan,  
PPUPIK Politeknik  
Bosowa, Produk Metal  
Furniture.

pelanggan. Sedangkan menurut Irawan dalam Azis (2014, p.26) bahwa kepuasan nasabah hasil akumulasi dari konsumen atau nasabah dalam menggunakan produk atau jasa.

Program Pengembangan Usaha Produk Intelektual Kampus (PPUPIK) merupakan salah satu unit usaha yang berada di kampus. PPUPIK juga fokus pada usaha pengembangan produk intelektual kampus pada bidang furniture yang terdapat di Politeknik Bosowa. PPUPIK merupakan unit usaha yang berawal dari program pengabdian masyarakat yang mendapat danah hibah dari Direktorat Riset Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (DRPM). PPUPIK bermitra dengan Politeknik Bosowa dalam menjalankan aktivitasnya. Fokus produk yang diproduksi oleh PPUPIK adalah produk furniture. PPUPIK sebagai unit usaha yang menjadi bagian dari industri furniture melakukan inovasi dengan menghasilkan produk metal furniture.

Metal Furniture merupakan furniture yang terbuat dari bahan logam yang dikombinasikan dengan bahan non logam seperti kayu, karet, plastik dan bahan lainnya. Beberapa furniture yang dihasilkan oleh PPUPIK adalah kursi dan meja tamu, kursi taman, kursi dan meja makan, kursi dan meja laboratorium, rak buku, lemari, tempat tidur, kitchen set dan lain sebagainya. Kebutuhan furnitur yang tinggi pada masyarakat rumah tangga, kantor dan industri memberikan peluang usaha yang besar bagi PPUPIK.

Tabel 1 merupakan data yang menunjukkan omzet penjualan PPUPIK selama 1 tahun terakhir.

Berdasarkan pada Tabel 1, dapat dilihat omzet penjualan metal furniture dari PPUPIK tahun 2019. Data tersebut menunjukkan bahwa omzet penjualan setiap bulan mengalami fluktuasi, dimana nilai penjualan tertinggi terjadi pada bulan Oktober dan penjualan terendah terjadi pada bulan Mei.

**Tabel 1. Omzet Penjualan Per Bulan Tahun 2019**

No	Bulan	Omzet Penjualan
1	Januari	1.760.000
2	Februari	1.000.000
3	Maret	17.000.000
4	April	20.200.000
5	Mei	700.000
6	Juni	4.980.000
7	Juli	14.125.000
8	Agustus	16.125.000
9	September	1.500.000
10	Oktober	27.812.500
11	November	22.488.000
12	Desember	3.250.500
Total		130.941.000

Sumber: PPUPIK Politeknik Bosowa

Sampai saat ini PPUPIK telah menghasilkan beberapa produk furniture yang merupakan pesanan dari dosen dan karyawan internal Politeknik Bosowa, yayasan, dan konsumen dari eksternal Politeknik Bosowa, hingga konsumen dari industri. Sistem produksi yang diterapkan oleh PPUPIK adalah metode pesanan. Metode pesanan merupakan metode yang digunakan oleh PPUPIK dalam melakukan produksi. PPUPIK melakukan proses produksi jika hanya ada pesanan dari konsumen. Konsumen dapat melakukan pesanan kepada PPUPIK sesuai dengan spesifikasi produk yang diinginkan pelanggan, baik dari segi bentuk, warna dan bahan. Sehingga penetapan harga jual yang diterapkan pada PPUPIK adalah setelah terjadi kesepakatan terkait dengan model dan bahan yang akan digunakan.

Adapun yang menjadi tantangan PPUPIK saat ini adalah bagaimana menetapkan harga yang bersaing, menghasilkan produk yang memiliki kualitas yang lebih baik dari pesaing, hingga tantangan bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Dalam penetapan harga, PPUPIK menetapkan harga berdasarkan spesifikasi dan bahan yang digunakan serta mempertimbangkan harga produk sejenis yang ada dipasaran. Dalam hal kualitas produk, PPUPIK berusaha

menghasilkan beberapa sampel yang akan diuji kualitasnya sebelum ditawarkan kepada pelanggan. Dalam hal pelayanan pelanggan PPUPIK menerima saran atas produk yang telah dijual kepada pelanggan.

Tim PPUPIK terus melakukan langkah-langkah dalam mengembangkan usaha metal furniture ini dengan cara meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurlinda (2013) bahwa ada beberapa strategi yang dapat dilakukan oleh organisasi untuk dapat mempertahankan kepuasan pelanggan diantaranya yaitu relationship marketing, strategi superior customer service, strategy unconditional guarantees, strategi penanganan keluhan pelanggan, dan strategi peningkatan kinerja perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan maka perusahaan harus meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan meningkatkan kualitas produk. Hal ini juga relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Randy (2017) bahwa kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk berdampak terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini menarik dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam melakukan pembelian metal furniture pada PPUPIK Politeknik Bosowa. Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: "Studi Deskriptif Kepuasan Pelanggan terhadap Produk Metal Furniture Pada (PPUPIK) Politeknik Bosowa".

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah "Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam melakukan pembelian produk metal furniture pada PPUPIK Politeknik Bosowa?"

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini

adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam melakukan pembelian produk metal furniture pada PPUPIK Politeknik Bosowa.

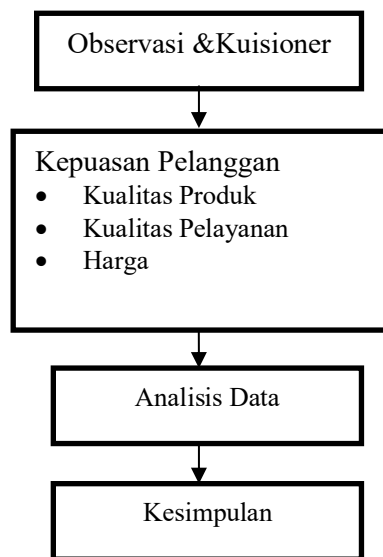
## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Jenis penelitian kuantitatif yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian survei. Menurut Sugiyono (2014, p.136) bahwa penelitian survei menanyakan ke beberapa orang (yang disebut responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu obyek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang. Pada penelitian ini, data dianalisis dengan menggunakan alat analisis statistik yang bersifat deskriptif. Untuk mendapatkan data yang valid maka peneliti mengadakan penelitian langsung ke pelanggan yang telah menggunakan produk PPUPIK.

Variabel penelitian merupakan indikator penting yang menentukan keberhasilan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam melakukan pembelian metal furniture pada PPUPIK Politeknik Bosowa. Berdasarkan tujuan penelitian, maka akan diketahui penilaian pelanggan atas indikator-indikator kepuasan pelanggan dalam melakukan pembelian metal furniture pada PPUPIK. Variabel dalam penelitian ini yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga.

Untuk lebih jelasnya, desain dalam penelitian ini digambarkan pada Gambar 1. Pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur persepsi, tanggapan dan pendapat dari setiap jawaban yang diberikan responden. Setiap jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan dibagi menjadi empat kriteria (1-4 point)

misalnya: 4 = sangat setuju, 3 = setuju, 2 = kurang setuju, 1 = tidak setuju.



**Gambar 1. Skema Desain Penelitian**

Populasi sekaligus yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang telah melakukan pembelian metal furniture pada PPUPIK Politeknik Boswa. Total populasi sekaligus menjadi sampel atau responden pada penelitian ini sebanyak 18 orang.

Dalam penulisan ini, metode pengumpulan data yang digunakan penulisan adalah sebagai berikut:

1. *Observasi* yaitu melakukan pengamatan secara langsung pada pelanggan yang telah melakukan pembelian metal furniture pada PPUPIK Politeknik Bosowa.
2. *Questionare* yaitu daftar pertanyaan yang ditujukan kepada pelanggan yang telah melakukan pembelian metal furniture pada PPUPIK Politeknik Bosowa, khususnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Daftar pertanyaan yang diisi oleh para responden merupakan pendapat atau jawaban atas pertanyaan yang diajukan, dan dalam kuisisioner ini digunakan skala *likert* (1–

4 point) yakni kriteria 4 = sangat setuju, 3 = setuju, 2 = kurang setuju, 1 = tidak setuju (Somantri & Muhidin, 2006).

Metode analisis yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah Analisis *descriptive*, yaitu suatu analisis yang menguraikan tanggapan atau jawaban responden mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yang melakukan pembelian metal furniture pada PPUPIK Politeknik Bosowa.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2 menunjukkan hasil pengukuran kepuasan pelanggan untuk indikator kualitas produk. Indikator kualitas produk terdiri dari 6 (enam) pernyataan yang mengukur kepuasan pelanggan dari indikator

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS
1	Produk nyaman digunakan	50	50	0	0
2	Produk memiliki keunikan	44,4	55,6	0	0
3	Produk banyak variasi atau desain	50	38,9	11,1	0
4	Produk tidak mudah rusak	44,4	55,6	0	0
5	Produk terbuat dari bahan yang berkualitas	66,7	27,8	5,6	0
6	Produk mudah diperbaiki jika terjadi kerusakan	38,9	61,1	0	0

kualitas produk.

**Tabel 2. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk**

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat hasil pengukuran kepuasan pelanggan dari indikator kualitas produk. Berdasarkan hasil penelitian terhadap kualitas produk menunjukkan bahwa terdapat masing-masing 50% pelanggan yang

memberikan tanggapan sangat setuju dan tanggapan setuju terhadap pernyataan produk nyaman digunakan. Untuk pernyataan produk memiliki keunikan menunjukkan 44,4% pelanggan menjawab sangat setuju dan 55,6% menjawab setuju. Untuk pernyataan produk banyak variasi atau desain menunjukkan 50% menjawab sangat setuju, 38,9% menjawab setuju dan 11,1% menjawab kurang setuju. Untuk pernyataan produk tidak mudah rusak menunjukkan 44,4% menjawab sangat setuju dan 55,6% menjawab setuju. Untuk pernyataan produk terbuat dari bahan yang berkualitas menunjukkan 66,7% menjawab sangat setuju, 27,8% menjawab setuju dan 5,6% menjawab kurang setuju. Untuk pernyataan produk mudah diperbaiki jika terjadi kerusakan menunjukkan 38,9% menjawab sangat setuju dan 61,1% menjawab setuju.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dan setuju terhadap enam pernyataan indikator kualitas produk. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden puas terhadap kualitas produk metal furniture yang diproduksi oleh PPUPIK Politeknik Bosowa. Namun, terdapat juga jawaban kurang setuju yaitu pada pernyataan produk banyak variasi atau desain sebanyak 11,1% dan pernyataan produk terbuat dari bahan yang berkualitas sebanyak 5,6%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pelanggan yang merasa kurang puas terhadap bahan yang digunakan dan kurang puas terhadap desain atau variasi dari produk. Hasil penilaian pelanggan yang menunjukkan kurang setuju terhadap beberapa pernyataan dari kualitas produk akan menjadi bahan pertimbangan bagi PPUPIK Politeknik Bosowa untuk terus meningkatkan kualitas produknya dimasa-masa akan datang.

Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri *et al.* (2017) bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. Maka semakin baik penilaian seseorang tentang kualitas produk, maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen tersebut.

Menurut Jum'ah dan Syarfan (2018) bahwa kepuasan dan keinginan konsumen akan barang dan jasa berkembang dari masa ke masa dan mempengaruhi perilaku mereka dalam berbelanja. Perilaku konsumen adalah tentang keputusan, keputusan yang meliputi pilihan atas beberapa alternatif tindakan atau perilaku seperti pemilihan produk, merek, waktu dan cara pembelian.

Tabel 3 menunjukkan hasil pengukuran kepuasan pelanggan untuk indikator kualitas produk. Indikator kualitas produk terdiri dari 6 (enam) pernyataan yang mengukur kepuasan pelanggan dari indikator kualitas produk.

**Tabel 3. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan**

No	Indikator	SS	S	KS	TS
1	Mampu menawarkan apa yang dibutuhkan pelanggan	44,4	55,6	0	0
2	Mampu memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen	61,1	33,3	5,6	0
3	Mampu melayani konsumen dengan baik	50	50	0	0
4	Mampu melayani pelanggan dengan cepat	44,4	44,4	11,1	0
5	Mampu memberikan informasi dengan cepat	50	44,4	5,6	0
6	Mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan cepat	38,9	61,1	0	0
7	Mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik	44,4	44,4	11,1	0

8	Mudah dihubungi saat ada keluhan	44,4	50	5,6	0
9	Bersikap jujur kepada pelanggan	61,1	38,9	0	0

Tabel 3. Cont.

No	Indikator	SS	S	KS	TS
10	Sopan dan ramah terhadap pelanggan	55,6	44,4	0	0
11	Mampu memberikan jaminan keamanan dalam transaksi	66,7	22,2	11,1	0
12	Lokasi dapat dijangkau dengan mudah	44,4	38,9	16,7	0
13	Tempat parkir mudah dan luas	61,1	38,9	0	0

Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat hasil pengukuran kepuasan pelanggan dari indikator kualitas pelayanan. Untuk indikator kualitas pelayanan terdiri dari 13 pernyataan yang akan dinilai oleh responden. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pertanyaan bahwa mampu menawarkan apa yang dibutuhkan pelanggan mendapat tanggapan sangat setuju sebesar 44,4% dan tanggapan setuju sebesar 55,6%. Tanggapan terhadap pernyataan bahwa mampu memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen sebesar 61,1% memberi tanggapan sangat setuju, 33,3% setuju dan 5,6% memberi tanggapan kurang setuju. Tanggapan terhadap pernyataan bahwa mampu melayani konsumen dengan baik menunjukkan 50% sangat setuju dan 50% setuju. Tanggapan terhadap pernyataan bahwa mampu melayani pelanggan dengan cepat menunjukkan 44,4% menjawab sangat setuju, 44,1% menjawab setuju dan 11,1% menjawab kurang setuju. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa mampu memberikan informasi dengan cepat menunjukkan 50%

menjawab sangat setuju, 44,4% menjawab setuju dan 11,1% menjawab kurang setuju. Tanggapan terhadap pernyataan bahwa mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan cepat menunjukkan 38,9% menjawab sangat setuju dan 61,1% menjawab setuju. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwamampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik menunjukkan 44,4% menjawab sangat setuju, 44,4% menjawab setuju dan 11,1% menjawab kurang setuju. Tanggapan terhadap pernyataan bahwamudah dihubungi saat ada keluhan menunjukkan 44,4% menjawab sangat setuju, 50% menjawab setuju dan 5,6% menjawab kurang setuju. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa bersikap jujur kepada pelanggan menunjukkan 61,1% menjawab sangat setuju dan 38,9% menjawab setuju. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwasopan dan ramah terhadap pelanggan menunjukkan 55,6% menjawab sangat setuju dan 44,4% menjawab setuju. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa mampu memberikan jaminan keamanan dalam transaksi menunjukkan bahwa 66,7% menjawab sangat setuju, 22,2% menjawab setuju dan 11,1% menjawab kurang setuju. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa lokasi dapat dijangkau dengan mudah menunjukkan bahwa 44,4% menjawab sangat setuju, 38,9% menjawab setuju dan 11,1% menjawab kurang setuju. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa tempat parkir mudah dan luas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dan setuju terhadap tiga belas pernyataan indikator kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PPUPIK Politeknik Bosowa. Namun, masih terdapat penilaian responden yang merasa kurang terhadap pelayanan yang diberikan oleh PPUPIK Politeknik Bosowa.

Hal ini dapat dilihat pada pernyataan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen dengan penilaian kurang setuju sebesar 5,6%. Penilaian responden yang memberikan tanggapan kurang setuju juga terdapat pada pernyataan bahwa mampu melayani pelanggan dengan cepat dengan penilaian kurang setuju 5,6%, pernyataan bahwa mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik sebesar 11,1%, pernyataan bahwa mudah dihubungi saat ada keluhan sebesar 5,6%, pernyataan bahwa mampu memberikan jaminan keamanan dalam transaksi sebesar 11,1% dan lokasi dapat dijangkau dengan mudah sebesar 16,7%.

Hasil penilaian pelanggan yang menunjukkan adanya penilaian kurang setuju terhadap beberapa pernyataan dari kualitas layanan akan menjadi bahan pertimbangan bagi PPUPIK Politeknik Bosowa untuk terus meningkatkan kualitas layanannya terhadap pelanggan, terutama yang terkait dengan pemberian informasi yang dibutuhkan konsumen, melayani pelanggan dengan cepat, menjawab pertanyaan pelanggan dengan cepat, menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik, mudah dihubungi, mampu memberikan jaminan keamanan transaksi dan lokasi dapat dijangkau dengan mudah.

Pernyataan-pernyataan yang mendapat penilaian kurang setuju oleh responden akan menjadi perhatian utama bagi PPUPIK Politeknik Bosowa dalam memperbaiki kualitas layanannya kepada pelanggan. Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Handayati (2016) bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap tingkat kepuasan konsumen. Hal ini terbukti dengan hasil kuisioner yang menunjukkan jawaban sangat setuju lebih banyak dari jawaban setuju, kurang setuju dan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah indikator yang penting untuk diperhatikan oleh PPUPIK Politeknik Bosowa dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Tabel 4 menunjukkan hasil pengukuran kepuasan pelanggan untuk harga. Indikator kualitas produk terdiri dari 4 (empat) pernyataan yang mengukur kepuasan pelanggan dari indikator harga.

**Tabel 4. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Harga**

No	Indikator	SS	S	KS	TS
1	Harga produk yang ditawarkan sesuai dengan kualitasnya	50	44,4	5,6	0
2	Harga produk yang ditawarkan sesuai dengan desainnya	44,4	50	5,6	0
3	Harga produk relatif bersaing	38,9	38,9	22,2	0
4	Harga produk yang ditawarkan sesuai manfaatnya	55,6	44,4	0	0

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 4 di atas dapat dilihat hasil pengukuran kepuasan pelanggan dari indikator harga. Untuk indikator harga terdiri dari 4 pernyataan yang akan dinilai oleh responden. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pertanyaan bahwa harga produk yang ditawarkan sesuai dengan kualitasnya mendapat tanggapan sangat setuju sebesar 50%, tanggapan setuju sebesar 44,4% dan tanggapan kurang setuju sebesar 5,6%. Tanggapan terhadap pernyataan bahwa harga produk yang ditawarkan sesuai dengan desainnya menunjukkan 44,4% menjawab sangat setuju, 50% menjawab setuju, dan 5,6% menjawab kurang setuju. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa harga produk relative bersaing menunjukkan 38,9% sangat setuju, 38,9% setuju dan 22,2% kurang setuju. Dan tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa harga produk yang ditawarkan sesuai manfaatnya menunjukkan 55,6% menjawab sangat setuju, dan 44,4% menjawab setuju.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju

dan setuju terhadap tiga belas pernyataan indikator harga. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap harga yang diberikan oleh PPUPIK Politeknik Bosowa. Namun, masih terdapat penilaian responden yang merasa kurang puas terhadap harga yang diberikan oleh PPUPIK Politeknik Bosowa. Hal ini dapat dilihat pada tanggapan kurang setuju pada pernyataan harga produk yang ditawarkan sesuai dengan kualitasnya sebesar 5,6%, tanggapan kurang setuju pada pernyataan harga produk yang ditawarkan sesuai dengan desainnya sebesar 5,6% dan tanggapan kurang setuju pada pernyataan harga produk relatif bersaing sebesar 22,2%.

Namun, terdapat penilaian pelanggan yang menunjukkan adanya penilaian kurang setuju terhadap beberapa pernyataan dari indikator harga akan menjadi bahan pertimbangan bagi PPUPIK Politeknik Bosowa untuk dapat menetapkan harga yang bersaing dengan kualitas produk yang baik.

Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Randy (2017) bahwa harga berdampak terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor harga juga perlu mendapatkan perhatian dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PPUPIK Politeknik Bosowa terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga.

- a. Tanggapan responden terhadap aspek kualitas produk menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan menjawab sangat

setuju dan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan untuk indikator ini puas terhadap kualitas produk yang diproduksi oleh PPUPIK Politeknik Bosowa.

- b. Tanggapan responden terhadap aspek kualitas pelayanan menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan menjawab sangat setuju dan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan untuk indikator ini puas terhadap layanan yang diberikan oleh PPUPIK Politeknik Bosowa
- c. Tanggapan responden terhadap aspek harga menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan menjawab sangat setuju dan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan untuk indikator ini yaitu puas terhadap harga yang ditetapkan oleh PPUPIK Politeknik Bosowa.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang dilakukan oleh peneliti maka diajukan beberapa saran-saran sebagai berikut:

- a. PPUPIK Politeknik Bosowa sebaiknya memperbanyak desain produk dan kualitas bahan yang akan digunakan untuk meningkatkan kualitas produk.
- b. PPUPIK Politeknik Bosowa sebaiknya meningkatkan pelayanan dengan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen dengan cepat, menjawab pertanyaan dengan baik, dapat dihubungi saat ada keluhan, memberikan jaminan keamanan dalam transaksi, serta mencari lokasi yang mudah dijangkau.
- c. PPUPIK Politeknik Bosowa sebaiknya memperhatikan harga produk sejenis pada perusahaan lain dalam rangka menetapkan harga yang bersaing.



## DAFTAR PUSTAKA

- Azis, E. (2014). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bone.
- Handayati, R. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen di Pong-Pong Cafe Lamongan. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 171–180.
- Jum'yah & Syarfan, L.O. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Memilih Berbelanja Fashion (Pakaian) pada Online Shop Lazada. *VALUTA*, 4(1), 56–70.
- Nurlinda, R. . (2013). Pengaruh Customer Satisfaction Strategy terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen. *Forum Ilmiah*, 10(2), 172–181.
- Putri, A. D., Rahayu, S. & Astuti, T. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Ulang Konsumen (Studi Pada Blends Pasta & Chocolate Cabang Unika Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 6, 1–10.
- Randy, F. (2017). Studi Deskriptif Kepuasan Pelanggan Shopa Room Boutique Di Surabaya. *Agora*, 5(1).
- Somantri, A. & Muhidin, S.A. (2006). Aplikasi Statistika dalam Penelitian. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kombinasi (*Mixed Methods*). Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. & Diana, A. (2000). *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.