

BAB IV

PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Data

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang survei kepuasan konsumen terhadap produk blus kerja *plus size* siap pakai untuk wanita bertubuh gemuk (studi kualitas produk dan harga).

Penelitian ini dilaksanakan pada semester genap 2017. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen wanita dengan kriteria bertubuh gemuk yang membeli dan mencoba blus kerja di toko retail *X to X Plus Size* khusus untuk wanita gemuk.

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah wanita bertubuh gemuk yang membeli maupun mencoba blus kerja *plus size*, sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 orang responden. Karakteristik responden yaitu usia, tinggi badan, dan berat badan dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

1. Usia, Berat Badan Dan Tinggi Badan

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Usia Dan Berat Badan

Usia	Berat Badan				Total
	70-80 kg	81-90 kg	91-100 kg	101-110 kg	
21-23 tahun	10	0	0	0	12
24-26 tahun	19	0	0	0	19
27-29 tahun	21	16	12	0	49
30-32 tahun	0	8	0	5	13
33-35 tahun	0	7	0	0	7
					100

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Usia Dan Tinggi Badan

Usia	Tinggi Badan				Total
	150-155 cm	156-160 cm	161-165 cm	166-170 cm	
21-23 tahun	4	0	0	0	4
24-26 tahun	10	18	4	5	37
27-29 tahun	0	22	13	4	39
30-32 tahun	0	8	0	0	8
33-35 tahun	0	7	3	0	10
					100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 21 responden wanita bertubuh gemuk yang peneliti temukan mayoritas berusia 27-29 tahun dengan berat badan 70-80 kg, sedangkan 5 responden yang minoritas berusia 30-32 tahun dengan berat badan 101-110 kg. Dan tabel berikutnya diketahui bahwa 22 responden wanita bertubuh gemuk yang peneliti temukan mayoritas berusia 27-29 tahun dengan tinggi badan 156-160 cm, sedangkan 3 responden yang minoritas berusia 33-35 tahun dengan tinggi badan 161-165 cm. Dari hasil wawancara dengan salah satu responden yang memiliki berat badan 101-110 kg beralasan tidak menjahit karena blus kerja yang dia butuhkan tersedia di toko retail ini, dan jika harus menjahit membutuhkan bahan yang banyak serta mahal. Tabel diatas juga memastikan total mayoritas responden berusia 27-29 tahun yang peneliti teliti.

2. Status

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Status

Karakteristik	Keterangan	Jumlah
Status	Sudah Menikah	20
	Belum Menikah	80

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 80 responden wanita bertubuh gemuk yang peneliti temukan mayoritas belum menikah, sedangkan 20 responden yang minoritas sudah menikah. Hal ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap responden wanita bertubuh gemuk memiliki yang belum

menikah karena lebih banyak yang menjadi wanita karir dan faktor kurang percaya diri pada diri, serta belum menemukan pasangan yang cocok untuk menerima kekurangannya. Maka dari tabel diatas dapat diketahui mayoritas 80 responden memiliki tubuh gemuk belum menikah, sehingga berusaha untuk tetap menjaga dan memperindah penampilan.

3. Pendidikan, Pekerjaan Dan Penghasilan

Tabel 4.4. Karakteristik Responden Pendidikan Dan Pekerjaan

Pendidikan	Pekerjaan					Total
	Pelajar/ Mahasiswa	Pegawai Negeri	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Lain-lain	
SD/MI	0	0	0	0	0	0
SMP/MTS	0	0	0	0	0	0
SMA/MA/SMK	0	0	0	0	0	0
S1	20	4	46	7	8	85
S2	0	0	15	0	0	15
S3	0	0	0	0	0	0
						100

Tabel 4.5. Karakteristik Responden Pendidikan Dan Pembelian Dalam Sebulan

Pendidikan	Pembelian Dalam Sebulan					Total
	< Rp.1Jt	Rp.1Jt- Rp.1.5Jt	Rp.1.5Jt- Rp.2Jt	Rp.2Jt- Rp.2.5Jt	> Rp.2.5Jt	
SD/MI	0	0	0	0	0	0
SMP/MTS	0	0	0	0	0	0
SMA/MA/SMK	0	0	0	0	0	0
S1	8	82	7	0	0	97
S2	0	0	3	0	0	3
S3	0	0	0	0	0	0
						100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 46 responden wanita bertubuh gemuk yang peneliti temukan mayoritas berpendidikan S1 dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta, sedangkan 4 responden yang minoritas berpendidikan S1 dengan pekerjaan sebagai pegawai negeri. Dan tabel berikutnya diketahui bahwa 82 responden wanita bertubuh gemuk yang peneliti temukan mayoritas

berpendidikan S1 dengan pembelian blus kerja *plus size* dalam sebulan Rp.1000.000-Rp.1.500.000, sedangkan yang minoritas berpendidikan S2 dengan pembelian blus kerja *plus size* dalam sebulan Rp.1.500.000- Rp.2.000.000. Maka dari tabel diatas dapat diketahui total mayoritas responden temukan berpendidikan S1 dengan pekerjaan mayoritas pegawai swasta yang pembelian blus kerja *plus size* dalam sebulan Rp.1000.000-Rp.1.500.000.

4.2. Analisis Data Per Butir Indikator

Data mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen wanita bertubuh gemuk pada blus kerja *plus size* siap pakai yang dikelompokkan dalam dua indikator diantaranya kualitas produk dan harga. Distribusi indikator kualitas produk sub indikatornya adalah

1. Kualitas Produk

Tabel 4.6. Sub Indikator Kualitas Produk

No	Sub Indikator	Kepuasan Konsumen			
		Harapan		Kenyataan	
		Rata-Rata	Presentase	Rata-Rata	Presentase
1	Performa (<i>Performance</i>) (Pertanyaan nomor 1-6)	3	75%	3,04	76%
2	Fitur (<i>Features</i>) (Pertanyaan nomor 7-8)	3,13	78,3%	4	100%
3	Spesifikasi (<i>Conformance</i>) (Pertanyaan nomor 9-17)	3,03	75,7%	3,08	77,1%
4	Daya Tahan (<i>Durability</i>) (Pertanyaan nomor 18-19)	3	75%	4	100%
5	Gaya (<i>Style</i>) (Pertanyaan nomor 20-22)	3,01	75,2%	3,1	77,5%
6	Desain (<i>Design</i>) (Pertanyaan nomor 23-24)	3,04	76%	3,2	80%

Tabel skor diatas diketahui, bahwa dari 100 responden konsumen wanita bertubuh gemuk pada indikator kualitas produk berdasarkan sub indikator performa (*performance*) harapannya rata-rata 75% “sangat baik “ sedangkan kenyataannya rata-rata 76% “sangat baik”, responden setuju karena mendapatkan kepuasan pada blus kerja *plus size* siap pakai yang mereka beli di toko retail *X to X Plus Size*. Menurut salah satu responden mengatakan blus kerja yang dibeli di toko retail *X to X Plus Size* sangat nyaman digunakan dan membuat penampilan dia lebih indah serta menarik. Menurut Garvin (2001:78), performa berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan. Artinya performa blus kerja *plus size* siap pakai tingkat kesesuaiannya dengan keinginan konsumen baik, karena dapat memperindah penampilan serta ukuran sesuai dan nyaman digunakan.

Tabel skor yang kedua, diketahui bahwa dari 100 responden konsumen wanita bertubuh gemuk pada indikator kualitas produk berdasarkan sub indikator fitur (*features*) harapannya rata-rata 78,3% “sangat baik” sedangkan kenyataannya rata-rata 100% “sangat baik”, responden setuju karena mendapatkan kepuasan pada blus kerja *plus size* siap pakai yang mereka beli di toko retail *X to X Plus Size*. Menurut salah satu responden mengatakan blus kerja yang dibeli di toko retail *X to X Plus Size* dia sangat menyukai fiturnya seperti kancing dan resleting sangat mendukung dan tidak cepat rusak karena menggunakan produk yang berkualitas. Menurut irawan (2009:361), fitur (*features*) merupakan karakteristik produk yang dirancang sebagai pelengkap untuk menyempurnakan fungsi produk yang dirancang. Artinya fitur blus kerja *plus size* siap pakai tingkat kesesuaiannya terdapat saku dan belahan dengan

keinginan konsumen sangat baik, karena terdapat saku dan belahan yang menambah kelengkapan dalam berbusana.

Tabel skor yang ketiga, diketahui bahwa dari 100 responden konsumen wanita bertubuh gemuk pada indikator kualitas produk berdasarkan sub indikator spesifikasi (*conformance*) harapannya rata-rata 75,7% “sangat baik” sedangkan kenyataannya rata-rata 77,1% “sangat baik”, responden setuju karena mendapatkan kepuasan pada blus kerja *plus size* siap pakai yang mereka beli di toko retail *X to X Plus Size*. Menurut salah satu responden mengatakan blus kerja yang dibeli di toko retail *X to X Plus Size* berkaitan dengan size yang khusus dia gunakan dengan bentuk tubuh yang gemuk tersedia cukup banyak, serta standar kecocokan yang dia cari terdapat di toko retail tersebut. Menurut Irawan (2009:361), spesifikasi (*conformance*) berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan, pada dasarnya setiap produk memiliki standar ataupun spesifikasi yang telah ditentukan. Artinya spesifikasi blus kerja *plus size* siap pakai dalam aspek kesesuaian pada tubuh pas jatuhnya, seperti lingkaran badan, lingkaran pinggang, lingkaran panggul dan lain-lain sesuai keinginan konsumen.

Tabel skor yang keempat, diketahui bahwa dari 100 responden konsumen wanita bertubuh gemuk pada indikator kualitas produk berdasarkan sub indikator daya tahan (*durability*) harapannya rata-rata 75% “sangat baik” sedangkan kenyataannya rata-rata 100% “sangat baik”, responden setuju karena mendapatkan kepuasan pada blus kerja *plus size* siap pakai yang mereka beli di toko retail *X to X Plus Size*. Menurut salah satu responden mengatakan blus kerja yang dibeli di toko retail *X to X Plus Size* dapat digunakan berkali-kali, tidak cepat

sobek, serta warnanya tidak cepat luntur. Menurut Garvin (2001:78), daya tahan berkaitan dengan ukuran masa pakai suatu produk tingkat kesesuaian produk terhadap daya tahan (*durability*) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan, pada dasarnya setiap produk memiliki standar ataupun spesifikasi yang telah ditentukan. Artinya daya tahan blus kerja *plus size* siap pakai dalam aspek kesesuaian dapat digunakan berkali-kali dan warnanya juga tidak cepat luntur sehingga menjadi kepuasan konsumen.

Tabel skor yang kelima diketahui bahwa dari 100 responden konsumen wanita bertubuh gemuk pada indikator kualitas produk berdasarkan sub indikator gaya (*style*) harapannya rata-rata 75,2% “sangat baik” sedangkan kenyataannya rata-rata 77,5% “sangat baik”, responden setuju karena mendapatkan kepuasan pada blus kerja *plus size* siap pakai yang mereka beli di toko retail *X to X Plus Size*. Menurut salah satu responden mengatakan blus kerja yang dibeli di toko retail *X to X Plus Size* gayanya dia menyukai karena stylenya mengikuti perkembangan zaman, warna-warna cerah pun tersedia dan lebih inovasi untuk konsumen seperti dia yang memiliki bentuk tubuh gemuk. Menurut Kotler (2010:361), gaya (*style*) berkaitan dengan menggambarkan penampilan dan perasaan yang ditimbulkan oleh produk tersebut bagi konsumen dan menciptakan kekhasan yang sulit ditiru. Artinya gaya blus kerja *plus size* siap pakai dalam aspek kesesuaian dapat menjadikan kesesuaian pribadi si pemakai dan blus yang digunakan sesuai style yang diinginkan konsumen.

Tabel skor yang keenam diketahui bahwa dari 100 responden konsumen wanita bertubuh gemuk pada indikator kualitas produk berdasarkan sub indikator desain (*design*) harapannya rata-rata 76% “sangat baik” sedangkan kenyataannya

rata-rata 77,5% “sangat baik”, responden setuju karena mendapatkan kepuasan pada blus kerja *plus size* siap pakai yang mereka beli di toko retail *X to X Plus Size*. Menurut salah satu responden mengatakan blus kerja yang dibeli di toko retail *X to X Plus Size* desainnya tidak monoton, variasi blus kerja dan modelnya menarik serta up to date untuk dia yang bertubuh gemuk desainnya. Menurut Kotler (2010:361), desain (*design*) berkaitan dengan keseluruhan keistimewaan produk yang akan mempengaruhi penampilan dan fungsi produk terhadap keinginan konsumen. Artinya desain blus kerja *plus size* siap pakai dalam aspek kesesuaian desainnya sangat fashionabel, tidak monoton dan bervariasi sehingga memberikan kepuasan pada konsumen pada blus kerja *plus size* siap pakai yang digunakan.

2. Harga

Tabel 4.7. Sub Indikator Harga

No	Sub Indikator	Kepuasan Konsumen			
		Harapan		Kenyataan	
		Rata-Rata	Presentase	Rata-Rata	Presentase
1	Harga Terjangkau (Pertanyaan nomor 25-26)	3	75%	3,12	78%
2	Diskon atau potongan Harga (Pertanyaan nomor 27-29)	3,04	75,9%	3,09	77,3%
3	Harga Yang Kompetitif (Pertanyaan nomor 30)	3,08	77%	3,19	79,8%

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari 100 responden konsumen wanita bertubuh gemuk pada indikator harga berdasarkan sub indikator harga terjangkau harapannya rata-rata 75% “sangat baik” sedangkan kenyataannya rata-rata 78% “sangat baik”, responden setuju karena mendapatkan kepuasan pada blus kerja *plus size* siap pakai yang mereka beli di toko retail *X to X Plus Size*.

Menurut salah satu responden mengatakan blus kerja yang dibeli di toko retail *X to X Plus Size* tidak terlalu mahal, cukup terjangkau sesuai bahan baku yang digunakan dengan penghasilan dia yang rata-rata >3 juta. Menurut Kotler (2008:63), harga (*price*) adalah satu sistem manajemen perusahaan yang akan menentukan harga dasar yang tepat bagi produk atau jasa dan harus menentukan strategi yang menyangkut potongan harga, pembayaran ongkos angkut dan berbagai variabel bersangkutan. Artinya harga terjangkau blus kerja *plus size* siap pakai dalam aspek kesesuaian dengan kemampuan pembeli sehingga memberikan kepuasan pada konsumen pada blus kerja *plus size* siap pakai yaitu harga.

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari 100 responden konsumen wanita bertubuh gemuk pada indikator harga berdasarkan sub indikator diskon atau potongan harga harapannya rata-rata 75,9% “sangat baik” sedangkan kenyataannya rata-rata 77,3% “sangat baik”, responden setuju karena mendapatkan kepuasan pada blus kerja *plus size* siap pakai yang mereka beli di toko retail *X to X Plus Size*. Menurut salah satu responden mengatakan blus kerja yang dibeli di toko retail *X to X Plus Size* dia mendapatkan diskon atau potongan harga dievent-event tertentu itu lebih banyak dibandingkan hari biasa sehingga dia lebih menyukai berbelanja blus kerja *plus size* di toko retail *X to X Plus Size* pada saat event tertentu seperti hari raya keagamaan. Menurut Irawan dan Faried (2000:110), diskon adalah satu sistem manajemen perusahaan untuk memberikan potongan harga kepada para konsumen. Artinya diskon dan potongan harga blus kerja *plus size* siap pakai dalam aspek kesesuaian memberikan potongan harga sehingga memberikan kepuasan pada konsumen blus kerja *plus size* siap pakai.

Berdasarkan tabel akhir diatas, diketahui bahwa dari 100 responden konsumen wanita bertubuh gemuk pada indikator harga berdasarkan sub indikator harga yang kompetitif harapannya rata-rata 77% “sangat baik” sedangkan kenyataannya rata-rata 79,8% “sangat baik”, responden setuju karena mendapatkan kepuasan pada blus kerja *plus size* siap pakai yang mereka beli di toko retail *X to X Plus Size*. Menurut salah satu responden mengatakan blus kerja yang dibeli di toko retail *X to X Plus Size* harganya sangat kompetitif dengan toko lainnya, sehingga dia selalu membelinya di toko retail *X to X Plus Size* karena sangat berbeda dengan toko yang menjual barang yang sama, dia sangat tertarik untuk membeli blus kerja *plus size* di toko tersebut karena harganya . Menurut Irawan dan Faried (2000:110), harga yang kompetitif adalah satu sistem manajemen perusahaan untuk persaingan antar toko kepada para konsumen. Artinya diskon dan potongan harga blus kerja *plus size* siap pakai dalam aspek kesesuaian memberikan potongan harga sehingga memberikan kepuasan pada konsumen blus kerja *plus size* siap pakai.

4.3. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini mengenai kepuasan konsumen wanita bertubuh gemuk pada blus kerja *plus size* siap pakai terdiri dari dua indikator yaitu kualitas produk dan harga.

Tabel 4.8. Presentase Jumlah Rata-Rata Dari Indikator

No	Indikator	Hasil Presentase
1	Kualitas produk	89%
2	Harga	78%

Data tabel diatas, diketahui bahwa indikator kualitas produk meliputi *performance* (performa), *feature* (fitur), *conformance* (spesifikasi), *durability*

(daya tahan), *style* (gaya), *design* (desain) memiliki peranan sangat penting untuk kepuasan konsumen dalam membeli blus kerja *plus size* khusus untuk wanita bertubuh gemuk. Dengan presentase kualitas produk rata-ratanya 89%, hal ini membenarkan pernyataan Irawati dan Heri menurut *American Society for Quality Control* , kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Wahida, 2016:27). Ketika seseorang berbelanja dan membelinya yang terpenting adalah kualitas produk yang dijual sehingga memberikan kepuasan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen dan konsumen akan merasa terpuaskan dengan kualitas produk yang diberikan, maka dari itu konsumen akan kembali ke toko retail *X to X Plus Size*.

Indikator kedua yang mempengaruhi kepuasan konsumen blus kerja *plus size* wanita bertubuh gemuk adalah harga meliputi diskon atau potongan harga, harga terjangkau dan harga yang kompetitif dengan presentase sebesar 78%. Menurut Hawkins, (2010) harga merupakan sejumlah uang yang digunakan atau dibayarkan untuk mendapatkan hak untuk memiliki atau menggunakan sebuah produk. Seseorang yang berbelanja akan memperhitungkan harga barang jika barang yang dijual kualitas produknya berkualitas maka harga menyesuaikan, harga yang terjangkau dan diskon yang diberikan dapat menjadikan kepuasan konsumen saat membeli blus kerja *plus size* wanita bertubuh gemuk pada toko retail *X to X Plus Size*.

Menurut Richard Oliver, (2003:64) kepuasan konsumen adalah kepuasan konsumen atas terpenuhinya kebutuhannya. Penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa itu sendiri memberikan tingkat

kenyamanan yang terkait di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan. Maka kualitas produk dan harga yang didapatkan dari toko retail *X to X Plus Size* untuk wanita bertubuh gemuk merupakan kepuasan yang melebihi harapan konsumen, kenyataan kenyamanan yang didapatkan sesuai dengan keinginan konsumen wanita bertubuh gemuk pada blus kerja *plus size* siap pakai yang dibeli di toko retail *X to X Plus Size*.

4.4. Kelemahan Penelitian

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penelitian ini memiliki kelemahan yaitu :

- 1) Dalam mengisi kuisioner oleh responden diisi dengan teliti, namun tidak menutup kemungkinan mereka tidak memberikan jawaban dengan membacanya lebih dahulu.
- 2) Responden banyak yang kurang merespon jika dimintai tolong untuk mengisi kuisioner, karena mereka banyak yang buru-buru pergi meninggalkan toko.
- 3) Sampel yang diteliti homogen yakni wanita bertubuh gemuk yang membeli blus kerja *plus size* di toko tersebut.
- 4) Karena tidak mendapatkan izin untuk melakukan penelitian langsung di dalam toko, peneliti harus melakukan peneliti di luar toko secara diam-diam sehingga tidak efisien.
- 5) Wawancara dibuat oleh peneliti untuk mendukung data kuesioner serta dapat menggali informasi lebih dalam lagi dari responden wanita bertubuh gemuk mengenai blus kerja *plus sizenya*.