REPOSITORI STAIN KUDUS

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Gambaran Umum KSU Padurenan Jaya

a. Nama Instansi, Alamat dan Sejarah

Nama Instansi : KSU Padurenan Jaya

Nama Ketua : H. Gufron, M.Pd

Alamat : Jl. Kyai Hasyim Gang 1 No.4 Padurenan Gebog, Kudus 59354

Telp. : (0291) 4257234/08564056783

Koperasi ini didirikan dengan berbadan hukum nomor: 503/208/BU/21/2009 yang kemudian diberi nama Koperasi Serba Usaha Padurenan jaya. Secara resmi koperasi ini berdiri pada tanggal 22 April 2009 dan diresmikan oleh Bupati Kudus pada periode itu. Adapun mengenai perijinan yang berkaitan dengan usaha yang akan dijalankannya, koperasi tersebut sudah memilki ijin resmi sebagai berikut:

1) NPWP : 02.680.087.0-506.000
2) SIUP : Nomor : 510/438/11.25/PK/25.03/2010
3) TDP : 11.25.23.65.00188

Dengan terpilihnya Bapak Bibit Waluyo sebagai Gubenur Provinsi Jawa Tengah, pada tahun 2008 dicetuskan suatu gerakan **Bali Ndeso Mbangun Desa** dengan harapan pembangunan desa di Jawa Tengah bisa dilaksanakan secara terpadu sinergis oleh semua pihak. Sehingga akan mampu mempercepat pemberdayaan pedesaan.

Sejalan dengan program tersebut di atas telah dikembangkan Desa Padurenan sebagai Desa Produktif Klaster Bordir dan konveksi oleh KBI Semarang bersama dengan *stakeholder* terkait yaitu Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

Kependudukan Provinsi Jawa Tengah, Balai Besar Peningkatan Produktivitas (BBPP) Direktorat Jenderal Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas, Depnakertrans RI, Bank Jawa Tengah, GTZ Red dan Pemerintah Kabupaten Kudus.

Program pengembangan tersebut dilaksanakan melalui pendekatan *Diamond Cluster* yang telah di *launching* pada tanggal 5 Agustus 2009 disertai penandatanganan Dokumen Kesepakatan Kerjasama (MoU) antara para pihak tersebut diatas yaitu No. 11/37/DKBU/BPBU/SM, 563/6298, B173/lattas-BBPP/VII/09, 4525/HT.01.02/2009 dan 59 tahun 2009.

b. Visi, Misi Program, dan Sasaran KSU Padurenan Jaya

Visi program pengembangan klaster bordir dan konfeksi di desa Produktif Padurenan Kudus adalah sebagai berikut :

"Menjadikan desa Padurenan sebagai klaster wisata yang memiliki produktivitas serta daya saing industri yang tinggi sehingga menjadi penggerak bagi pertumbuhan ekonomi desa dan sekitarnya"

Sedangkan Misi Program adalah sebagai berikut :

1) Pemberdayaan masyarakat di desa produktif Padurenan sebagai manusia yang religius, kreatif, produktif dan memiliki etika bisnis serta modal sosial yang tinggi;
2) Mendorong keterlibatan aktif dari aparatur pemerintah atau stakehorlders dalam pembangunan fisik/insfrastruktur serta terkait dalam peningkatan daya saing industri bordir dan konfeksi sehingga mendukung terwujudnya Diamond Cluster Bordir dan Konfeksi di desa produktif Padurenan Kudus;
3) Mendorong tumbuhnya industri pendukung serta jaringan usaha yang bersinergi untuk meningkatkan daya saing daya saing Diamond Cluster Bordir dan Konfeksi di desa produktif Padurenan Kudus.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

Adapun sasaran KSU Padurenan Jaya antara lain :

1) Sasaran jangka pendek

Peningkatan produktivitas dan daya saing klaster UMKM Bordir dan Konfeksi di desa produktif Padurenan Kudus.

2) Sasaran Jangka Menengah

Terwujudnya *Diamond Cluster* Bordir dan Konfeksi di desa produktif Padurenan terpadu dengan wisata religi di Kudus dalam bentuk :

a) Terdapat saranan dan prasarana penunjang (jalan dan jembatan);
b) Peta Wisata (dikaitkan dengan wisata relifi & wisata kretek);
c) Pusat penjualan/kios-kios (alih fungsi lahan desa) dan prasaranan lain (lahan parker, toilet);
d) Pemasaran melalui internet dan *tools* lainnya.

3) Sasaran Jangka Panjang

Terwujudnya *Diamond Cluster* Bordir dan Konfeksi di desa produktif Padurenan Kudus yang berdaya saing dalam bentuk :

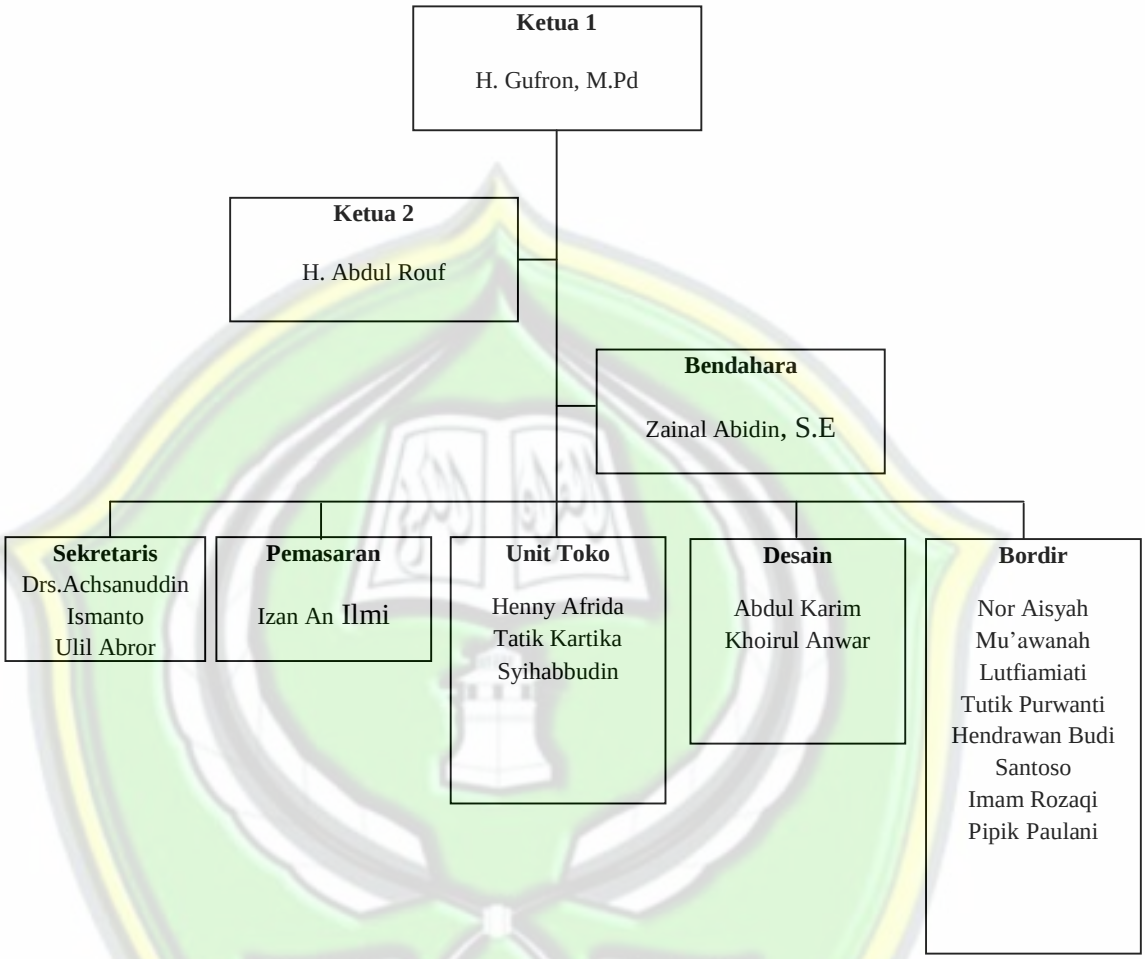
a) Produk desa Padurenan Go nasional;
b) Desa Padurenan menjadi penggerak ekonomi desa-desa sekitarnya;
c) Terciptanya *brand* bordir khas Padurenan Kudus.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

c. Struktur Organisasi

Gambar 4.1
Struktur organisasi KSU Padurenan Jaya Kudus



d. Pelayanan dan Produk KSU Padurenan Jaya

Pelayanan dan Produk KSU Padurenan Jaya terdiri dari 6 devisi, antara lain :

1) Devisi Toko (Bahan Baku dan Penolong)

KSU Padurenan Jaya juga mempunyai sebuah toko penyedia bahan baku dan penolong, antara lain ; berbagai macam kain, benang jahit, benang bordir *double* penguin, benang bordir polos, kancing hem, kancing celana, berbagai macam resleting dan perlengkapan jahit lainnya.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

2) Devisi Simpan Pinjam

KSU Padurenan Jaya berfungsi sebagai wadah untuk pengumpulan Modal dari anggota yaitu berupa Produk Simpanan Pokok, Wajib, Simpanan Suka Rela dan Simpanan Khusus. Dan selanjutnya disalurkan melalui kredit kepada anggota KSU Padurenan Jaya. Khusus Unit Pinjam hanya bisa dipergunakan oleh anggota KSU Padurenan Jaya.

3) Devisi Bordir

Dalam pengmbangan usaha KSU Padurenan Jaya juga melayani jasa bordir komputer dengan kualitas dan harga yang bersaing, pelayanan yang efektif dan efisien, serta ditunjang dengan mesin yang berkualitas serta tenaga ahli dibidangnya. Pelayanan jasa bordir baju koko, gamis, kebaya, tempat tisu, jaket club, seragan kantor (werpak), bordir *barge* sekolah, nama, dan lain sebagainya.

4) Unit Pemasaran

Untuk lebih mendorong dalam pemasaran produk anggota KSU Padurenan Jaya, di kantor KSU Padurenan Jaya telah disediakan tepat *display* produk konfeksi dan bordir.

Seiring kemajuan teknologi, KSU Padurenan Jaya juga telah mengembangkan pemasaran produk dengan sistem *online* melalui web dengan alamat www.padurenanjaya.com dan juga bisa dipesan melalui email di admin@padurenanjaya.com.

5) Devisi Riset dan Development (R&D)

Untuk mengembangkan desain produk dan kualitas KSU Padurenan Jaya juga memfasilitasi anggota dengan berbagai pelatihan, studi banding, diskusi antar anggota sehingga anggota KSU Padurenan Jaya mempunyai kapabilitas dan kualitas SDM yang berdaya saing.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

6) Unit *Washing Denim*

Dalam uapaya peningkatan produk kualitas eksport KSU Padurenan Jaya telah mengembangkan unit *washing* (cuci kain) yang meliputi pencucian kain denim, *soft denim* dan lain-lain.

2. Gambaran Umum Responden

a. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri atas dua kelompok, yaitu responden laki-laki dan perempuan yang seluruhnya berjumlah 67 responden.

Tabel 4.1
Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Responden	Jumlah	Persentase
Laki-laki	20	29,8%
Perempuan	47	70,2%

Sumber : Data yang diolah 2017

Dari tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa responden laki-laki adalah 20 orang atau 29,8%, sedangkan responden perempuan adalah 47 orang atau 70,2% dari 67 responden yang mejadi sampel.

b. Status Perkawinan

Berdasarkan status perkawinan, responden terdiri atas dua kelompok, yaitu responden belum menikah dan menikah yang seluruhnya berjumlah 67 responden.

Tabel 4.2
Responden berdasarkan Status Perkawinan

Responden	Jumlah	Persentase
Belum Menikah	29	43.2%
Menikah	38	56.8%

Sumber : Data yang diolah 2017

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

Dari tabel 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang belum menikah adalah 29 orang atau 43.2%, sedangkan responden perempuan adalah 38 orang atau 56.8 % dari 67 responden yang mejadi sampel.

c. Pendidikan

Berdasarkan pendidikan, responden terdiri atas 4 kelompok, yaitu responden dengan pendidikan terakhir SD, SMP, SMA, dan Sarjana yang seluruhnya berjumlah 67 responden.

Tabel 4.3
Responden berdasarkan Pendidikan

Responden	Jumlah	Persentase
SD	3	4,3%
SMP	14	25,3%
SMA	47	70,1%
Sarjana	3	4,3%

Sumber : Data yang diolah 2017

Dari tabel 4.3 di atas, dapat diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir SD adalah 3 orang atau 4,3%, responden dengan pendidikan terakhir SMP adalah 14 orang atau 25,3%, responden dengan pendidikan terakhir SMA adalah 47 orang atau 70,1%, sedangkan responden dengan pendidikan terakhir Sarjana adalah 3 orang atau 4,3 % dari 67 responden yang mejadi sampel.

d. Umur

Berdasarkan kelompok umur, responden terdiri atas empat kelompok, yaitu responden dengan kelompok umur < 20 tahun, kelompok umur 20 – 30 tahun, kelompok umur 30 – 40 tahun, dan kelompok umur > 40 tahun yang seluruhnya berjumlah 67 responden.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

Tabel 4.4
Responden berdasarkan Umur

Responden	Jumlah	Persentase
< 20 Tahun	10	14,9%
20 – 30 Tahun	38	56,7%
30 – 40 Tahun	12	17,9%
> 40 Tahun	7	10,5%

Sumber : Data yang diolah 2017

Dari tabel 4.4 di atas, dapat diketahui bahwa responden dengan kelompok umur < 20 Tahun adalah 10 orang atau 14,9 %, responden dengan kelompok umur 20 – 30 tahun adalah 38 atau 56,7%, responden kelompok umur 30 – 40 tahun adalah 12 orang atau 17,9%, dan responden kelompok umur > 40 tahun adalah 7 orang atau 10,5% dari 67 responden yang mejadi sampel.

e. Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan, responden terdiri atas empat kelompok, yaitu responden yang bekerja sebagai buruh, wirausaha/wiraswasta, PNS/POLRI/TNI, dan lain-lain yang seluruhnya berjumlah 30 responden.

Tabel 4.5
Responden berdasarkan Pekerjaan

Responden	Jumlah	Persentase
Buruh	15	22,4%
Wirausaha/Wiraswasta	35	52.2%
PNS/POLRI/TNI	0	0%
Lain-lain	17	25.4%

Sumber : Data yang diolah 2017

Dari tabel 4.5 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang bekerja sebagai buruh adalah 15 orang atau 22,4%, wirausaha/wiraswasta adalah 17 orang atau 25,4%, PNS/POLRI/TNI adalah tidak ada atau 0%, dan pekerjaan lainnya adalah 35 orang atau 52,2% dari 67 responden yang mejadi sampel.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Hasil Jawaban Responden

a. *Excellent Service*

Berdasarkan angket yang telah disebar kepada pelanggan KSU Padurenan Jaya Kudus sebagai responden, maka diperoleh jawaban berupa data-data sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Jawaban Responden Variabel *Excellent Service*

Item	STS	%	TS	%	RR	%	S	%	SS	%
	1		2		3		4		5	
X1.1	-	0	-	0	2	3	54	81	11	16
X1.2	-	0	3	4	5	8	53	79	6	9
X1.3	-	0	-	0	6	9	53	79	8	12
X1.4	-	0	-	0	5	8	54	80	8	12
X1.5	-	0	-	0	14	21	35	52	18	27
X1.6	-	0	3	4	13	19	41	61	10	15
X1.7	-	0	6	9	19	28	41	61	11	16
X1.8	-	0	1	1	14	21	49	73	3	4
X1.9	-	0	-	0	16	24	33	49	18	27
X1.10	2	3	3	4	6	9	43	64	13	19
X1.11	3	4	-	0	6	9	45	67	13	19
X1.12	-	0	3	4	3	4	38	57	23	34

Sumber : Data yang diolah, 2017

Adapun penjelasan deskripsi angket adalah sebagai berikut:

1) Pada item pertama, 16% responden menyatakan sangat setuju, 81% responden menyatakan setuju, 3% responden memilih bersikap ragu-ragu, 0% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa karyawan KSU Padurenan Jaya Kudus rapi, bersih, dan serasi, serta tidak memakai *accessories* yang berlebihan.
2) Pada item kedua, 9% responden menyatakan sangat setuju, 79% responden menyatakan setuju, 8% responden memilih bersikap ragu-ragu, 4% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa karyawan

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

KSU Padurenan Jaya Kudus sangat peduli terhadap keluhan dan saran dari para pelanggan.

3) Pada item ketiga, 12% responden menyatakan sangat setuju, 79% responden menyatakan setuju, 9% responden memilih bersikap ragu-ragu, 0% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa karyawan KSU Padurenan Jaya Kudus selalu bersikap adil dan konsisten dalam memberikan pelayanan.
4) Pada item keempat, 12% responden menyatakan sangat setuju, 80% responden menyatakan setuju, 8% responden memilih bersikap ragu-ragu, 0% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa karyawan KSU Padurenan Jaya Kudus memberikan kebebasan kepada pelanggan untuk menanyakan dan memilih produk yang diperlukan.
5) Pada item kelima, 27% responden menyatakan sangat setuju, 52% responden menyatakan setuju, 21% responden memilih bersikap ragu-ragu, 0% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa karyawan KSU Padurenan Jaya Kudus selalu merespon setiap kebutuhan dan keinginan pelanggan.
6) Pada item keenam, 15% responden menyatakan sangat setuju, 61% responden menyatakan setuju, 19% responden memilih bersikap ragu-ragu, 4% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa karyawan KSU Padurenan Jaya Kudus selalu memprioritaskan.
7) Pada item ketujuh, 16% responden menyatakan sangat setuju, 61% responden menyatakan setuju, 19% responden memilih bersikap ragu-ragu, 4% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa karyawan

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

KSU Padurenan Jaya Kudus tidak memberikan intepretasi atau penafsiran yang salah kepada pelanggan.

8) Pada item kedelapan, 4% responden menyatakan sangat setuju, 73% responden menyatakan setuju, 21% responden memilih bersikap ragu-ragu, 1% responden menyatakan tidak setuju dan 0 % responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa karyawan KSU Padurenan Jaya Kudus selalu mencatat pesanan pelanggan.
9) Pada item kesembilan, 27% responden menyatakan sangat setuju, 49% responden menyatakan setuju, 24% responden memilih bersikap ragu-ragu, 0% responden menyatakan tidak setuju dan 0 % responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa karyawan KSU Padurenan Jaya Kudus melakukan pencatatan kebutuhan pelanggan apabila *stock* habis.
10) Pada item kesepuluh, 19% responden menyatakan sangat setuju, 64% responden menyatakan setuju, 9% responden memilih bersikap ragu-ragu, 4% responden menyatakan tidak setuju dan 3% responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa karyawan KSU Padurenan Jaya Kudus menegaskan kembali pesanan pelanggan.
11) Pada item kesebelas, 19% responden menyatakan sangat setuju, 68% responden menyatakan setuju, 9% responden memilih bersikap ragu-ragu, 0% responden menyatakan tidak setuju dan 4% responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa karyawan KSU Padurenan Jaya Kudus memberikan informasi kepada pelanggan ketika pesanan pelanggan telah tersedia.
12) Pada item keduabelas, 34% responden menyatakan sangat setuju, 58% responden menyatakan setuju, 4% responden memilih bersikap ragu-ragu, 4% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

bahwa karyawan KSU Padurenan Jaya Kudus mengucapkan terima kasih ketika pelanggan selesai melakukan transaksi.

Dapat disimpulkan bahwa pendapat pelanggan tentang *excellent service* pada unit bordir di KSU Padurenan Jaya Kudus adalah 17% responden sangat setuju, 66,9% responden menyatakan setuju, 13% responden memilih bersikap ragu-ragu, 2,6% responden menyatakan tidak setuju dan 0,5% responden menyatakan sangat tidak setuju.

b. Harga

Berdasarkan angket yang telah disebar kepada pelanggan KSU Padurenan Jaya Kudus sebagai responden, maka diperoleh jawaban berupa data-data sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Jawaban Responden Variabel Harga

Item	STS	%	TS	%	RR	%	S	%	SS	%
	1		2		3		4		5	
X2.1	-	0	5	7	14	21	39	58	9	13
X2.2	1	1	4	6	28	43	27	40	7	10
X2.3	-	0	-	0	6	9	52	78	9	13
X2.4	-	0	4	6	6	9	56	84	1	1
X2.5	-	0	2	3	10	15	49	73	6	9
Sumber : Data yang diolah, 2017										

Adapun penjelasan deskripsi angket adalah sebagai berikut:

a. Pada item pertama, 13% responden menyatakan sangat setuju, 58% responden menyatakan setuju, 21% responden memilih bersikap ragu-ragu, 7% responden menyatakan tidak setuju dan 0 % responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa harga produk di KSU Padurenan Jaya Kudus telah sesuai dengan harapan pelanggan.
b. Pada item kedua, 10% responden menyatakan sangat setuju, 40% responden menyatakan setuju, 43% responden memilih bersikap ragu-ragu, 6% responden menyatakan tidak setuju dan

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

1% responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa harga produk di KSU Padurenan Jaya Kudus lebih murah bila dibandingkan dengan tempat lain.

c. Pada item ketiga, 13% responden menyatakan sangat setuju, 78% responden menyatakan setuju, 9% responden memilih bersikap ragu-ragu, 0% responden menyatakan tidak setuju dan 0 % responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa harga produk di KSU Padurenan Jaya Kudus sesuai dengan manfaat yang dirasakan oleh pelanggan.
d. Pada item keempat, 1% responden menyatakan sangat setuju, 84% responden menyatakan setuju, 9% responden memilih bersikap ragu-ragu, 6% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa harga produk di KSU Padurenan Jaya Kudus terjangkau.
e. Pada item kelima, 9% responden menyatakan sangat setuju, 73% responden menyatakan setuju, 15% responden memilih bersikap ragu-ragu, 3% responden menyatakan tidak setuju dan 0 % responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa harga produk menjadi bahan pertimbangan ketika melakukan pembelian.

Dapat disimpulkan bahwa pendapat pelanggan tentang harga pada unit bordir di KSU Padurenan Jaya Kudus adalah 9,2% responden sangat setuju, 66,6% responden menyatakan setuju, 19,5% responden memilih bersikap ragu-ragu, 4,5% responden menyatakan tidak setuju dan 0,2% responden menyatakan sangat tidak setuju.

c. Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan angket yang telah disebar kepada pelanggan KSU Padurenan Jaya Kudus sebagai responden, maka diperoleh jawaban berupa data-data sebagai berikut:

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

Tabel 4.8
Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan

Item	STS	%	TS	%	RR	%	S	%	SS	%
	1		2		3		4		5	
Y.1	-	0	2	3	7	10	50	75	8	12
Y.2	1	1	2	3	19	28	41	61	5	7
Y.3	-	0	3	4	7	10	46	70	11	16
Y.4	-	0	6	9	8	12	50	75	3	4
Y.5	-	0	-	0	5	7	50	75	12	18
Sumber : Data yang diolah, 2017										

Adapun penjelasan deskripsi angket adalah sebagai berikut:

a. Pada item pertama, 12% responden menyatakan sangat setuju, 75% responden menyatakan setuju, 10% responden memilih bersikap ragu-ragu, 3% responden menyatakan tidak setuju dan 0 % responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa pelanggan merasa puas karena kualitas produk di KSU Padurenan Jaya Kudus sesuai dengan harga yang dibayarkan.
b. Pada item kedua, 7% responden menyatakan sangat setuju, 61% responden menyatakan setuju, 28% responden memilih bersikap ragu-ragu, 3% responden menyatakan tidak setuju dan 1 % responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa pelanggan merasa puas terhadap harga jasa di KSU Padurenan Jaya Kudus sesuai dengan kondisi keuangan pelanggan.
c. Pada item ketiga, 26,67% responden menyatakan sangat setuju, 56,67% responden menyatakan setuju, 13,33% responden memilih bersikap ragu-ragu, 3,33% responden menyatakan tidak setuju dan 0 % responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan KSU Padurenan Jaya Kudus.
d. Pada item keempat, 16% responden menyatakan sangat setuju, 70% responden menyatakan setuju, 10% responden memilih bersikap ragu-ragu, 4% responden menyatakan tidak setuju dan

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

0 % responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa pelanggan merasa puas terhadap ketepatan waktu pelayanan oleh karyawan KSU Padurenan Jaya Kudus.

e. Pada item kelima, 18% responden menyatakan sangat setuju, 75% responden menyatakan setuju, 7% responden memilih bersikap ragu-ragu, 0% responden menyatakan tidak setuju dan 0 % responden menyatakan sangat tidak setuju bahwa pelanggan merasa puas terhadap harga jasa di KSU Padurenan Jaya Kudus sesuai dengan kondisi keuangan pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa pendapat pelanggan tentang *excellent service* pada unit bordir di KSU Padurenan Jaya Kudus adalah 11,4% responden sangat setuju, 71,2% responden menyatakan setuju, 13,4% responden memilih bersikap ragu-ragu, 3,8% responden menyatakan tidak setuju dan 0,2% responden menyatakan sangat tidak setuju.

2. Pengujian Data

a. Uji Validitas

Sebelum instrumen penelitian digunakan maka terlebih dahulu diadakan uji validitas dan reliabilitas menggunakan 67 responden. Nilai r tabel yang dihasilkan untuk N = 65 (df = 67 – 2) dan tingkat signifikasi 0,05 yaitu 0,189. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan Software SPSS (*Statistic Package and Social Science*) 17.0 for Windows.

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Instrumen

No	Kode Item	Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	Kriteria	No	Kode Item	Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	Kriteria
1	X1.1	0,468	0,240	Valid	12	X1.12	0,526	0,240	Valid
2	X1.2	0,383	0,240	Valid	13	X2.1	0,634	0,240	Valid
3	X1.3	0,495	0,240	Valid	14	X2.2	0,789	0,240	Valid
4	X1.4	0,452	0,240	Valid	15	X2.3	0,484	0,240	Valid
5	X1.5	0,539	0,240	Valid	16	X2.4	0,711	0,240	Valid

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

6	X1.6	0,646	0,240	Valid	17	X2.5	0,557	0,240	Valid
7	X1.7	0,695	0,240	Valid	18	Y.1	0,614	0,240	Valid
8	X1.8	0,607	0,240	Valid	19	Y.2	0,474	0,240	Valid
9	X1.9	0,666	0,240	Valid	20	Y.3	0,727	0,240	Valid
10	X1.10	0,718	0,240	Valid	21	Y.4	0,646	0,240	Valid
11	X1.11	0,606	0,240	Valid	22	Y.5	0,712	0,240	Valid

Sumber : Data yang diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.9 diatas diketahui bahwa masing-masing item yang menyusun masing-masing kuesioner memiliki r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung > 0,240), yang berarti masing-masing item dari variabel adalah valid. Dengan demikian syarat validitas dari alat ukur terpenuhi.

b. Reliabilitas

Jika alat ukur telah dinyatakan valid, selanjutnya reliabilitas alat ukur tersebut diuji. Reabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama.

Uji reliabilitas dikatakan reliabel, apabila nilai yang didapat dalam proses pengujian dengan uji statistik Cronbach Alpha > 0,60. Dan sebaliknya jika Cronbach Alpha diketemukan angka koefisien lebih kecil (<0,60), maka dikatakan tidak reliabel. Uji reliabilitas memberikan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Alpha	Kriteria
1	Excellent Service	0,816	0,60	Valid
2	Harga	0,644	0,60	Valid
3	Kepuasan Pelanggan	0,617	0,60	Valid

Sumber : Data yang diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai Cronbach Alpa yang lebih tinggi dari 0,60,

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel tersebut reliabel. Dengan demikian syarat reliabilitas alat ukur terpenuhi.

C. Hasil Uji Asumsi klasik

Untuk mengetahui apakah suatu data dapat dianalisa lebih lanjut diperlukan suatu uji asumsi klasik agar hasil dan analisa nantinya efisien dan tidak bias. Adapun kriteria pengujian tersebut sebagai berikut :

1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Cara yang dipakai untuk mendeteksi gejala multikolinieritas adalah dengan melihat VIF (*variance* inflation *factor*), jika nilai VIF kurang dari angka 10, maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.11

Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Excellent Service (X1)	0.782	1.278
Harga (X2)	0.782	1.278

Sumber : Data yang diolah 2017

Hasil pengujian multikolinieritas tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas pada variabel independen. Nilai VIF *Excellent Service* (1.278) dan Harga (1.278) kurang dari angka 10, sehingga keduanya bebas dari gejala multiktikolinieritas.

2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t – 1 (sebelumnya).

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

Tabel 4.12
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary[b]	
Model	Durbin-Watson
1	2.286

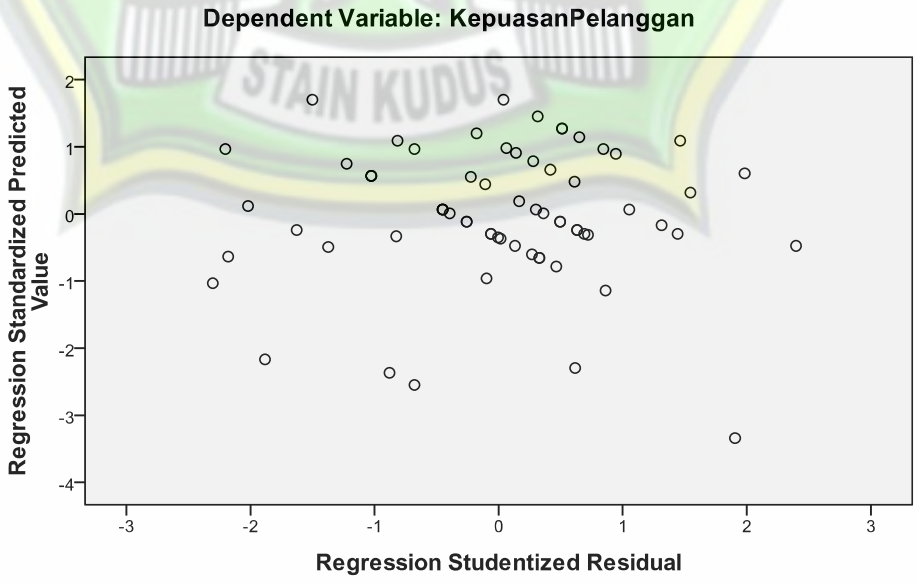
Sumber : Data yang diolah 2007

Dari hasil pengujian autokorelasi nilai Durbin Watson sebesar 2.286 nilai tersebut dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5%, jumlah sampel 67, dan jumlah variabel bebas 2, maka diperoleh nilai dl 1.543 dan nilai du 1,666. Oleh karena nilai DW 2.286 diantara du<DW<4-du yaitu (1,666<2.286<2.334) maka sesuai kaidah pengambilan keputusan disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi pada model regresi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Gambar 4.2
Scatterplot



http://eprints.stainkudus.ac.id

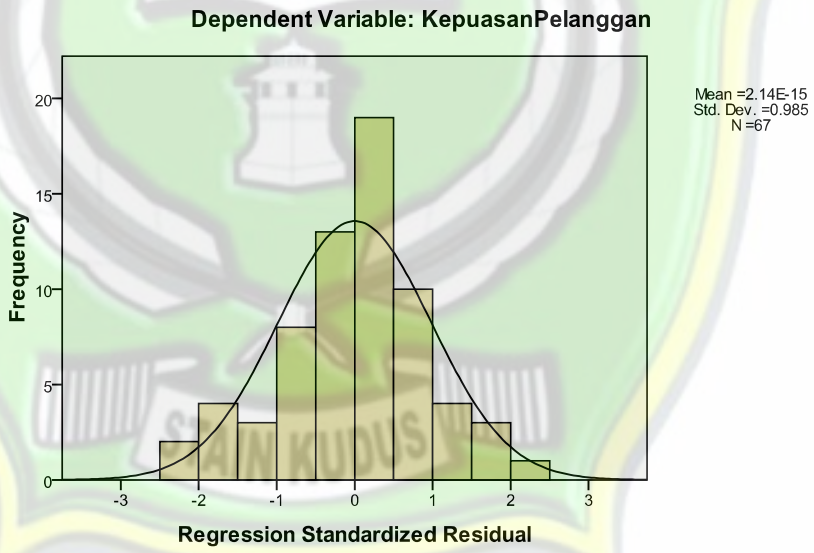
REPOSITORI STAIN KUDUS

Berdasarkan grafik scatterplot tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar secara acak yang tersebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Distribusi data yang baik adalah distribusi data tersebut tidak mempunyai juling ke kiri atau ke kanan dan keruncingan kekiri atau ke kanan. Hasil uji normalitas dengan program SPSS disajikan pada gambar sebagai berikut:

Gambar 4.3
Histogram

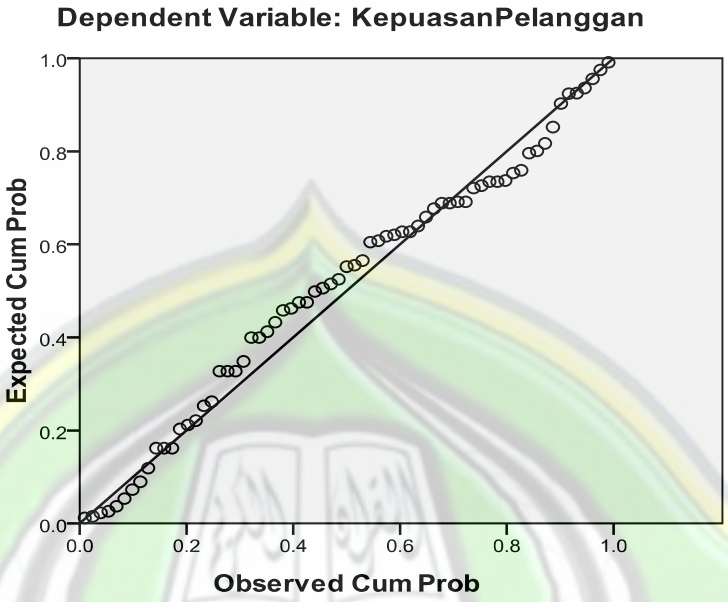


http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

Gambar 4.4

Normal P-P Plot



Berdasarkan grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, atau normal probability plot pada gambar tersebut menunjukkan bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

D. Hasil Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Model analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh *excellent service* dan harga terhadap kepuasan pelanggan di KSU Padurenan Jaya Kudus dengan variabel bebas yang meliputi *excellent service* dan harga. Dari estimasi diperoleh hasil sebagai berikut :

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

Tabel 4.13
Nilai Koefisien Regresi

Variabel	B
Konstanta	3.765
ExcellentService (X1)	.258
Harga (X2)	.181

Sumber : Data yang diolah 2017

Dari tabel di atas diperoleh persamaan regresi pengaruh *excellent service* dan harga terhadap kepuasan pelanggan di KSU Padurenan Jaya kudus adalah sebagai berikut :

Y= a + b1X1 + b2X2 + e

Y= 3.765 + (0.258)X1 + (0.181)X2 + e

Berdasarkan nilai koefisien regresi dari variabel-variabel yang mempengaruhi Kepuasan pelanggan (Y) dengan menggunakan tingkat signifikansi 0.05 dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

a. Nilai konstanta dari hasil penelitian menunjukkan nilai yang positif yaitu sebesar 3.765, dapat diartikan bahwa jika tidak ada pengaruh dari variabel bebas seperti *excellent service* dan harga, maka variabel terikat kepuasan pelanggan sudah memiliki nilai sendiri sebesar 3.765.
b. Variabel harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan koefisien regresi sebesar 0.258. Artinya variabel *excellent service* mempunyai pengaruh yang searah dengan kepuasan pelanggan, apabila variabel *excellent service* naik 1 satuan maka kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0.258 dan apabila variabel *excellent service* turun sebesar 1 satuan maka kepuasan pelanggan akan turun sebesar 0.258.
c. Variabel harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan koefisien regresi sebesar 0.181. Artinya variabel harga mempunyai pengaruh yang searah dengan kepuasan pelanggan, apabila variabel harga naik 1 satuan maka kepuasan pelanggan

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

akan naik sebesar 0.181 dan apabila variabel harga turun sebesar 1 satuan maka kepuasan pelanggan akan turun sebesar 0.181.

d. Koefisien e atau error menunjukkan bahwa terdapat variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

2. Uji T dan Uji F

a. Uji T

Pengujian parsial (uji t) bertujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis secara individual. Uji parsial ini yang terdapat dalam hasil perhitungan statistik ditunjukkan dengan t hitung. Pengujian regresi ini digunakan pengujian dua arah *(two tailed test)* untuk mendapatkan nilai t tabel dengan menggunakan = 5% : 2 = 2,5 % (0,025) dengan derajat bebas (df) = n - k = 67 – 3 = 64. Taraf signifikan dua sisi adalah 0,025, maka diperoleh nilai t tabel sebesar 1.99773.

Secara lebih rinci hasil t hitung dapat dilihat pada tabel di bawah :

Tabel 4.14
Hasil Uji T
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.765	1.830		2.058	.044
	ExcellentService	.258	.040	.614	6.422	.000
	Harga	.181	.082	.210	2.192	.032

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Sumber : Data yang diolah 2017

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

Berdasarkan hasil output SPSS di atas dapat diketahui bahwa :

1) Pengaruh *Excellent Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan

Nilai t hitung variabel *excellent service* adalah 6.422 dengan tingkat signifikan yaitu 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa t hitung > t tabel (6.422>1.99773), probabilitas signifikansinya 0.000 jauh di dibawah 0,05, dapat disimpulkan bahwa *excellent service* mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hal ini berarti **H1** yang berbunyi: **Terdapat pengaruh *excellent service* terhadap Kepuasan Pelanggan pada unit bordir di KSU Padurenan Jaya Kudus diterima dan H0 ditolak.**

2) Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Nilai t hitung variabel harga adalah 2.192 dengan tingkat signifikan yaitu 0,032. Hal tersebut menunjukkan bahwa t hitung > t tabel (2.192 > 1.99773), probabilitas signifikansinya 0.032 jauh di dibawah 0,05, dapat disimpulkan bahwa harga mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hal ini berarti **H2** yang berbunyi: **Terdapat pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada unit bordir di KSU Padurenan Jaya Kudus diterima dan H0 ditolak.**

b. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom signifikansi 5%, df1 = 2 sedangkan df2 = 64 maka F tabelnya adalah 3.140438.

Secara lebih rinci hasil f hitung dapat dilihat pada tabel di bawah :

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

Tabel 4.15
Hasil Uji F

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	135.831	2	67.916	37.824	.000[a]
	Residual	114.915	64	1.796		
	Total	250.746	66			

a. Predictors: (Constant), Harga, ExcellentService

b. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Sumber : Data yang diolah 2017

Dari uji ANOVA atau F test, diperoleh F hitung 37.824 dengan tingkat signifikansi 0,000, Hal tersebut menunjukkan bahwa f hitung > f tabel (37.824 > 3.140438), probabilitas signifikansinya 0.000 jauh di dibawah 0,05.

Hal ini berarti **H3** yang berbunyi: **Terdapat pengaruh *Excellent Service* dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada unit bordir di KSU Padurenan Jaya diterima dan H0 ditolak.**

Maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi kepuasan pelanggan, atau bisa dikatakan bahwa variabel *excellent service* dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

3. Koefisien Determinasi

Hasil analisis korelasi dan regresi berganda dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

Tabel 4.16
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.736[a]	.542	.527	1.33998	.542	37.824	2	64	.000	2.286

a. Predictors: (Constant), Harga, ExcellentService

b. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Sumber : Data Yang Diolah, 2017

Berdasarkan hasil koefisien determinasi tersebut dapat diketahui bahwa korelasi yang terjadi antara variabel bebas terhadap variabel terikat diketahui nilai r = 0.736[a], hal ini mengindikasikan bahwa variabel bebas *excellent service* dan harga memiliki hubungan terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y). Adapun hubungan yang terjadi adalah positif dan searah dengan tingkat hubungan yang kuat.

Dari hasil analisis regresi linier berganda tersebut, diketahui bahwa koefisien determinasi yang dinotasikan dengan R^2 besarnya 0,542. Ini berarti variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel *excellent service* dan harga yang diturunkan dalam model sebesar 54,2%, atau dengan kata lain sumbangan efektif (kontribusi) variabel independen terhadap variasi (perubahan) kepuasan pelanggan (Y) sebesar 54,2%. Variasi kepuasan pelanggan (Y) bisa dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel independen, jadi sisanya sebesar 45,8% (100% - 54,2%) dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian dari masing-masing variabel dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan di KSU Padurenan Jaya Kudus, antara lain :

1. Pengaruh *excellent service* terhadap kepuasan pelanggan

Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *excellent service* terhadap kepuasan pelanggan di KSU Padurenan Jaya Kudus, berdasarkan nilai t hitung > t tabel (6.422>1.99773), dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05, serta koefisien regresi 0.258. Sehingga adanya *excellent service* yang dilakukan karyawan dari KSU Padurenan Jaya Kudus mendorong pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Pendapat pelanggan tentang *excellent service* pada unit bordir di KSU Padurenan Jaya Kudus adalah 17% responden sangat setuju, 66,9% responden menyatakan setuju, 13% responden memilih bersikap ragu-ragu, 2,6% responden menyatakan tidak setuju dan 0,5% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil pendapat sebagian besar konsumen, *excellent service* di KSU Padurenan Jaya Kudus dalam kategori baik, hal ini dibuktikan dengan adanya penilaian positif dari pelanggan tentang *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), dan *action* (tindakan) karyawan ketika melayani pelanggan. Karyawan KSU Padurenan Jaya Kudus berpenampilan serasi, selalu berpikir positif dan menghargai pelanggan. Karyawan juga mendengarkan, memahami kebutuhan pelanggan, dan memberikan perhatian penuh kepada pelanggan.

Selain itu, karyawan juga mencatat pesanan pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan pelanggan, selanjutnya mewujudkan kebutuhan pelanggan. Setelah transaksi berakhir karyawan KSU Padurenan Jaya Kudus mengucapkan terima kasih dan berharap pelanggan akan datang kembali. Pelayanan prima yang dirasakan pelanggan memberikan dampak pada keinginan pelanggan untuk melakukan transaksi kembali dan merekomendasikan pada orang lain serta dengan pelayanan yang baik menumbuhkan kepuasan bagi

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

pelanggan. salah satu cara dalam menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik dan harmonis dengan pelanggan adalah melakukan *excellent service* atau pelayanan prima berdasarkan A3, *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), dan *action* (tindakan).

Hal tersebut sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa pelayanan prima bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa.[1]

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Annisa Mirandha Hapsari, Srikandhi Kumadji, Yusri Abdillah (2015) dengan judul "*Pengaruh Excellent Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Layolitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Pizza Hut Malang Town Square)* menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *excellent service* terhadap kepuasan pelanggan.[2]

2. Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan

Terdapat pengaruh yang signifikan variabel harga terhadap kepuasan pelanggan di KSU Padurenan Jaya Kudus, berdasarkan nilai t hitung > t tabel (2.192 > 1.99773), dengan tingkat signifikan 0,032 < 0,05, serta koefisien regresi 0.181. Sehingga harga produk di KSU Padurenan Jaya Kudus mendorong pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Pendapat pelanggan tentang harga pada unit bordir di KSU Padurenan Jaya Kudus adalah 9,2% responden sangat setuju, 66,6% responden menyatakan setuju, 19,5% responden memilih bersikap

[1] Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima.* Yogyakarta. Penerbit Gava Media. 2014. Hlm. 1.

[2] Annisa Mirandha,dkk. *Pengaruh Excellent servise terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Pizza Hut Malang Town Squere).* Jurnal Administrasi Bisnis.Vol. 1 No. 2. 2015. Hlm. 7.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

ragu-ragu, 4,5% responden menyatakan tidak setuju dan 0,2% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil pendapat sebagian besar konsumen, harga produk di KSU Padurenan Jaya Kudus dalam kategori baik, hal ini dibuktikan dengan adanya penilaian positif dari pelanggan tentang kesesuaian harga dengan harapan, manfaat, dan kondisi keuangan pelanggan, keterjangkauan harga produk, dan harga yang menjadi bahan pertimbangan pelanggan dalam melakukan pembelian produk.

Hal tersebut berkaitan dengan teori yang menyatakan bahwa Pelanggan merasa puas dengan uang yang dikeluarkan karena memperoleh manfaat yang sesuai dengan nilai uang yang dikorbankannya agar bisa mendapatkan barang (produk) tersebut.[3]

Harga yang tepat sesuai dengan harapan pelanggan dan manfaat yang dirasakan pelanggan dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Pelanggan memandang bahwa harga yang sesuai dengan nilai produk memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh I.G.A Yulia Purnamasari dengan judul "*Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online Disingaraja Tahun 2015"* menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan.[4]

3. Pengaruh *excellent service* dan harga terhadap kepuasan pelanggan

Terdapat pengaruh *excellent service* dan harga terhadap kepuasan pelanggan di KSU Padurenan Jaya Kudus. Berdasarkan nilai f hitung > f tabel (37.824 > 3.140438) probabilitas dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05. sehingga adanya *excellent service* yang dilakukan karyawan dan harga yang ditawarkan KSU Padurenan Jaya Kudus mendorong pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

[3] Sopiah dan Syihabudhin. *Manajemen Ritel*. Yogyakarta. ANDI. 2008. Hlm. 236.
[4] I.G.A Yulia Purnamasari. *Pengaruh Pelayanan Prima dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Layanan PT. Pos Indonesia Semarang).* Jurnal. 2015. Hlm. 6.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

Pendapat pelanggan tentang *excellent service* pada unit bordir di KSU Padurenan Jaya Kudus adalah 11,4% responden sangat setuju, 71,2% responden menyatakan setuju, 13,4% responden memilih bersikap ragu-ragu, 3,8% responden menyatakan tidak setuju dan 0,2% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil pendapat sebagian besar konsumen, harga produk di KSU Padurenan Jaya Kudus dalam kategori baik, hal ini dibuktikan dengan komitmennya untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, serta harga yang bersaing.

Hal tersebut berkaitan dengan teori yang menyatakan bahwa harga dan kualitas pelayanan merupakan *driver* utama dalam mencapai kepuasan pelanggan. Untuk pelanggan yang sensitif, harga yang murah adalah sumber kepuasan yang penting, karena mereka akan mendapatkan *value of money* yang tinggi. Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga relatif tidak penting bagi mereka. Namun faktor kualitas pelayanan adalah yang terpenting untuk menggerakkan pelanggan mencapai kepuasan.[5]

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya, dengan diasumsikan bahwa kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa, kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan akan sangat puas. Karyawan berkewajiban untuk memuaskan pelanggannya.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh fahmi dengan judul *"pengaruh kualitas pelayanan jasa dan penetapan harga terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen pada hotel bintang III di kota tenggarong kabupaten kutai kartanegara"* menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *excellent service* dan harga terhadap kepuasan pelanggan.[6]

---

[5] Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *OpCit*. Hlm. 53.

[6] Fahmi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Hotel Bintang III Di Kota Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara*. JEMI Vol.8/3/Desember/2008. Hlm. 20.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

F. Implikasi Penelitian

1. Teoritis

Implikasi teoritis dari penelitian ini bermanfaat terhadap pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran, menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka perusahaan atau organisasi harus bisa menggunakan teknik–teknik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga konsumen selalu merasa puas ketika bertransaksi.

2. Praktis

Dalam penelitian memberikan implikasi secara praktis sebagai berikut:

a. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang optimal, perusahaan secara konsisten perlu memperhatikan dan meningkatkan *excellent service* dan kestabilan harga sehingga pelanggan selalu merasa puas ketika bertransaksi.
b. Penelitian ini mengindikasikan bahwa masih terdapat faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan selain *excellent service* dan harga.

http://eprints.stainkudus.ac.id