BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran tentang Objek Penelitian

1. Profil Usaha Nafisa Production

Nafisa production adalah sebuah brand yang sebelumnya bernama Nafisa Collection. Pada tahun 2008, Nafisa Collection berganti nama menjadi Nafisa Production dan mulai dikenal oleh masyarakat luas. Nafisa terus mengembangkan sayap dan mulai menambah jenis koleksinya. Mulai kerudung, jilbab instan, gamis, bandana dan baju olahraga untuk wanita muslimah.

Pada tahun ke tujuh perjalanannya, Nafisa Production memiliki ribuan member, lebih 1000 agen, dan tak kurang dari 21 distributor yang tersebar dari mulai Riau dan Batam hingga Papua. Nafisa mempunyai sejumlah outlet yang tersebar di Indonesia. Salah satunya yang berada di Surabaya, yakni di Royal Plaza. Terdapat dua outlet Nafisa di Royal plaza. Outlet tersebut berada di Royal Plaza lt G blok A1 no. 07 dan yang satunya berada di Royal Plaza lantai UG blok D1 no.38. penulis melakukan penelitian pada outlet yang berada di lantai UG blok D1 no.38 yang memiiki kontak 082245778755 dan Pin BB 2B413428 dengan alasan tempatnya lebih luas dan menurut para karyawan outlet tersebut lebih ramai oleh pengunjung dikarenakan berada di deretan khusus pakaian muslim dan muslimah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Motto

Nafisa Production: Mempercantik Wanita Muslim

3. Visi dan Misi

a. Visi

Tercapainya Ridho Allah Serta Perjumpaan dengan-Nya di Surga Tertinggi dengan Sarana Menjadikan Nafisa sebagai "Top Brand" busana Muslim yang mendunia"

b. Misi

1) Menyebarkan kemanfaatan menyeluruh melalui produk Nafisa sebagai sarana dakwah dan mengimplementasikan Budaya Perusahaan.
2) Menjadikan pekerjaan sebagai sarana mengenal islam Kaffah dan diri sendiri, dengan mengembangkan kompetensi karyawan melalui terciptanya lingkungan kerja yang baik.
3) Membentuk kerjasama yang baik dengan menjalin silaturrohmi dan ukhuwah islamiyah.
4) Mensejahterakan banyak orang melalui tersedianya lapangan kerja dan kemitraan dalam bisnis.
5) Tercapainya top Brand bagi Nafisa di Gloden Year 2020 yang akan mengharumkan nama Indonesia.
6) Menjadikan Nafisa Production sebagai produsen busana muslim nomor satu, untuk tercapainya kepuasan pelanggan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Penyajian Data

1. Karakteristik Jawaban Responden

a. Kualitas Produk

Tabel 4.1

No.	Pernyataan	Jumlah orang yang menjawab dengan					Jumlah responden
		SS	S	N	TS	STS	
X1							
1.	Produk-produk di Nafisa tahan lama dan awet.	32	40	1	0	0	73
2.	Produk-produk di Nafisa nyaman dipakai.	31	39	3	0	0	73
3.	Produk-produk di Nafisa menggunakan bahan yang berkualitas.	26	46	1	0	0	73
4.	Kualitas jahitan semua produk Nafisa baik dan rapi.	33	39	1	0	0	73
5.	Produk-produk di Nafisa sangat	26	36	9	2	0	73

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	bermacam-macam Dan lengkap.						
6.	Produk-produk di Nafisa tersedia dalam berbagai macam ukuran.	22	44	5	2	0	73
7.	Produk-produk di Nafisa memiliki model yang bagus, indah dan unik.	29	37	5	2	0	73

Dari tabel di atas dapat dilihat dari 73 responden, untuk item **produk-produk di Nafisa tahan lama dan awet,** 32 responden menyatakan sangat setju, 40 responden menyatakan setuju, dan 1 responden menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk item **produk-produk di Nafisa nyaman dipakai,** 31 responden menyatakan sangat setuju, 39 responden menyatakan setuju, 3 responden menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk item **produk-produk di Nafisa menggunakan bahan yang berkualitas,** 26 responden menyatakan sangat setuju, 46 responden menyatakan setuju, 1 responden menyatakan netral

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk item **kualitas jahitan semua produk Nafisa baik dan rapi**, 33 responden menyatakan sangat setuju, 39 responden menyatakan setuju, 1 responden menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk item **produk-produk di Nafisa sangat bermacam-macam dan lengkap,** 26 responden menyatakan sangat setuju, 36 responden menyatakan setuju, 9 responden menyatakan netral, 2 responden menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item **produk-produk di Nafisa tersedia dalam berbagai macam ukuran**, 22 responden menyatakan sangat setuju, 44 responden menyatakan setuju, 5 responden menyatakan netral, 2 responden menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item **produk-produk di Nafisa memiliki model yang bagus, indah dan unik¸** 29 responden menyatakan sangat setuju, 37 responden menyatakan setuju, 5 responden menyatakan netral, 2 responden menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

b. Kualitas Pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.2

No.	Pernyataan	Jumlah orang yang menjawab dengan					Jumlah responden
		SS	S	N	TS	STS	
X2							
1.	Karyawan di Nafisa memberikan pelayanan dengan segera, langsung dan akurat.	40	32	1	0	0	73
2.	Karyawan di Nafisa tanggap dalam membantu pelanggan untuk menemukan barang yang diinginkannya.	31	42	0	0	0	73
3.	Karyawan dapat memahami keinginan konsumen.	38	34	1	0	0	73
4.	Konsumen mendapatkan struk belanja langsung.	47	25	1	0	0	73
5.	Konsumen mendapat	46	27	0	0	0	73

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	uang uang kembalian sesuai yang tertera pada struk.						

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 73 responden, untuk item **karyawan di Nafisa memberikan pelayanan dengan segera, langsung dan akurat**, 40 responden menyatakan sangat setuju, 32 responden menyatakan setuju, 1 responden menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk item **karyawan di Nafisa tanggap dalam membantu pelanggan untuk menemukan barang yang diinginkannya**, 31 responden menyatakan sangat setuju, 42 responden menyatakan setuju dan tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk item **karyawan dapat memahami keinginan konsumen**, 38 responden menyatakan sangat setuju, 34 responden menyatakan setuju, 1 responden menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk item **konsumen mendapatkan struk belanja langsung**, 47 responden menyatakan sangat setuju, 25 responden menyatakan setuju, 1 responden menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk item **konsumen mendapat uang uang kembalian sesuai yang tertera pada struk**, 46 responden menyatakan sangat setuju, 27 responden menyatakan setuju dan tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

c. Kepuasan Pelanggan

Tabel 4.3

No.	Pernyataan	Jumlah orang yang menjawab dengan					Jumlah responden
		SS	S	N	TS	STS	
Y							
1.	Ruangan belanja selalu nyaman.	29	38	5	1	0	73
2.	Lokasi mudah dijangkau.	35	35	3	0	0	73
3.	Lingkungan selalu bersih dan rapi.	34	37	2	0	0	73
4.	Karyawan selalu ramah kepada konsumen.	31	42	0	0	0	73
5.	Karyawan selalu cekatan dalam melayani konsumen.	44	29	0	0	0	73

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6.	Karyawan selalu percaya diri dalam menghadapi konsumen.	42	28	3	0	0	73
7.	Harga produk sudah sesuai dengan kualitas barang dan pelayanan yang diberikan.	39	29	5	0	0	73

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 73 responden, untuk item **ruangan belanja selalu nyaman**, 29 responden menyatakan sangat setuju, 38 responden menyatakan setuju, 5 responden menyatakan netral, 1 responden menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item **lokasi mudah dijangkau**, 35 responden menyatakan sangat setuju, 35 responden menyatakan setuju, 3 responden menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk item **lingkungan selalu bersih dan rapi**, 34 responden menyatakan sangat setuju, 37 responden menyatakan setuju, 2 responden menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk item **karyawan selalu ramah kepada konsumen**, 31 responden menyatakan sangat setuju, 42 responden menyatakan setuju dan tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk item **karyawan selalu cekatan dalam melayani konsumen**, 44 responden menyatakan sangat setuju, 29 responden menyatakan setuju dan tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk item **karyawan selalu percaya diri dalam menghadapi konsumen**, 42 responden menyatakan sangat setuju, 28 responden menyatakan setuju, 3 responden menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk item **harga produk sudah sesuai dengan kualitas barang dan pelayanan yang diberikan**, 39 responden menyatakan sangat setuju, 29 responden menyatakan setuju, 5 responden menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

2. Uji Validitas Instrumen Penelitian

a. Variabel Kualitas Produk

Dalam variabel kualitas produk, terdapat 7 pernyataan. Berikut adalah hasil validasi pernyataan tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	25.7945	7.249	.466	.806
item2	25.8356	6.973	.515	.798
item3	25.8767	7.110	.546	.795
item4	25.7808	7.201	.482	.803
item5	26.0411	5.901	.650	.774
item6	26.0411	6.234	.640	.776
item7	25.9452	6.191	.604	.783

Sumber: hasil output SPSS yang telah diolah

Tabel 4.5

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	0,466	0,227	Valid
2.	0,515	0,227	Valid
3.	0,546	0,227	Valid
4.	0,482	0,227	Valid
5.	0,650	0,227	Valid
6.	0,640	0,227	Valid
7.	0,604	0,227	Valid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Semua item dalam variabel kualitas produk dinyatakan valid karena memiliki r hitung yang lebih besar daripada r tabel.

b. Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	18.3425	2.617	.692	.809
item2	18.3014	2.825	.603	.832
item3	18.3699	2.681	.645	.822
item4	18.2466	2.744	.631	.825
item5	18.2466	2.688	.726	.801

Sumber: hasil output SPSS yang telah diolah

Tabel 4.7

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	0,692	0,227	Valid
2.	0,603	0,227	Valid
3.	0,645	0,227	Valid
4.	0,631	0,227	Valid
5.	0,726	0,227	Valid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Semua item dalam variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid karena memiliki r hitung yang lebih besar daripada r tabel.

c. Variabel Kepuasan Pelanggan

Tabel 4.8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	27.0548	6.136	.661	.837
item2	26.9178	6.410	.681	.833
item3	26.9178	6.465	.698	.831
item4	26.7808	7.146	.503	.857
item5	26.7534	6.966	.586	.847
item6	26.8219	6.426	.671	.835
item7	26.8904	6.404	.612	.844

Sumber: hasil output SPSS yang telah diolah

Tabel 4.9

No.	R hitung	R tabel	keterangan
1.	0,661	0,227	Valid
2.	0,681	0,227	Valid
3.	0, 698	0,227	Valid
4.	0,503	0,227	Valid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5.	0,586	0,227	Valid
6.	0,671	0,227	Valid
7.	0,612	0,227	Valid

Semua item dalam variabel kepuasan pelanggan dinyatakan valid karena memiliki r hitung yang lebih besar daripada r tabel.

3. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

a. Variabel Kualitas Produk

Tabel 4.10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	7

Nilai Cronbach's Alpha dalam tabel diatas adalah 0.816>0,227. Jadi, seluruh item pernyataan tentang kualitas produk reliabel dan berdasarkan tabel kriteria indeks reliabilitas diatas keandalannya tergolong sangat tinggi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.11

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	5

Nilai Cronbach's Alpha dalam tabel diatas adalah 0.849>0,227. Jadi, seluruh item pernyataan tentang kualitas pelayanan reliabel dan berdasarkan tabel kriteria indeks reliabilitas diatas keandalannya tergolong sangat tinggi.

c. Variabel Kepuasan Pelanggan

Tabel 4.12

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	7

Nilai Cronbach's Alpha dalam tabel diatas adalah 0.861>0,227. Jadi, seluruh item pernyataan tentang kepuasan pelanggan reliabel dan berdasarkan tabel kriteria indeks reliabilitas diatas keandalannya tergolong sangat tinggi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.13

Correlations

			kualitasproduk	kualitaspelayanan	kepuasanpelanggan
Spearman's rho	kualitasproduk	Correlation Coefficient	1.000	.229	.252
		Sig. (2-tailed)	.	.272	.224
		N	73	25	25
	kualitaspelayanan	Correlation Coefficient	.229	1.000	.654**
		Sig. (2-tailed)	.272	.	.000
		N	25	73	73
	kepuasanpelanggan	Correlation Coefficient	.252	.654**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.224	.000	.
		N	25	73	73

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Analisis Korelasi

a. Analisis Korelasi Rank Spearman

Dari tabel hasil korelasi di atas dapat dilihat bahwa hubungan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan di Nafisa Royal Plaza Surabaya di atas berkorelasi positif, begitu juga hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hubungan yang rendah/lemah terjadi antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan Nafisa Royal Plaza Surabaya dengan besar koefisien korelasi 0,252. Sedangkan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan relatif tinggi dengan besar koefisien korelasi 0,654.

Dari hasil tersebut dapat diperoleh kesimpulan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh kepada kepuasan pelanggan Nafisa Royal Plaza Surabaya. Akan tetapi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Nafisa Royal Plaza Surabaya. Artinya kualitas produk tidak terlalu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan.

b. Uji Hipotesis

a. Sesuai dengan rumusan hipotesis yang pertama dalam penelitian ini, yaitu:

Ha = Ada hubungan yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan.

Ho = Tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari hasil diketahui bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0.224 artinya Ha ditolak dan Ho diterima. Berarti bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan. Sesuai dengan rumusan hipotesis kedua dalam penelitian ini, yaitu:

Ha = Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Ho = Tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Dari hasil penelitian didapat nilai signifikansi sebesar 0.000 artinya Ha diterima dan Ho ditolak. Berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

c. Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan korelasi yang rendah antara variabel kualitas produk dengan kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan korelasi Spearman yang hanya bernilai 0,252

Sedangkan hal yang sebaliknya terjadi pada hubungan korelasi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil perhitungan korelasi Spearman menunjukkan angka 0,654 yang berarti hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tinggi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan dari uji signifikansi diperoleh hasil bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan karena nilai signifikansi adalah 0,224 yang lebih besar daripada *p* value 0,05.

Untuk variabel kualitas pelayanan, hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Karena nilai signifikansi menunjukkan 0,000 yang lebih kecil dari *p* value 0,05.

Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa kualitas produk tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Akan tetapi kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan memperhitungkan pelayanan yang diberikan oleh seorang pelaku bisnis lebih dari produk yang dijualnya.

Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Konsumen yang puas akan merasa senang dan kemungkinan besar mereka akan kembali lagi.

Dengan begitu, kualitas pelayanan merupakan hal yang penting yang harus diperhitungkan oleh pelaku bisnis. Di tengah banyaknya produk yang sama, pelanggan akan lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id