

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Paparan Data

##### 1. Latar belakang objek penelitian

Peneliti disini akan menjelaskan tentang pengertian dari latar belakang yang mana latar belakang ini sangat penting untuk dikemukakan dalam penelitian ini. Karena objek penelitian ini merupakan tempat pusat informasi data yang diambil oleh peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini. Adapun latar belakang dalam obyek penelitian ini peneliti akan memaparkan secara umum tentang berdirinya UD. Putra Samudra.

##### a. Sejarah singkat UD. Putra Samudra

Toko UD. Putra Samudra adalah salah satu toko yang bergerak dibidang busana, assesoris, boneka, alat-alat sekolah, perlengkapan prewedding. Tapi disini peneliti cuman peneliti tentang busana muslim yang ada di toko UD. Putra Samudra. Pada tahun 30-an lalu ibu Hj. Suhairiyah merintis/ membuka usaha sendiri tepatnya tahun 1990, yang mana ibu Hj. Suhairiyah membuka usahanya dengan jualan assesoris dipasar-pasar tradisional yang ada di Kangean, dari hasil penjual assesoris itu ibu Hj. Suhairiyah akhirnya mendapat keuntungan yang lumayan besar, dan akhirnya ibu Hj. Suhairiyah membuka toko sendiri yang dinamakan dengan Toko UD. Putra Samudra. Kenapa dinamakan dengan UD. Putra Samudra, karena bapak dari ibu Hj. Suhairiyah adalah orang jawa, sedangkan ibu dari ibu Hj. Suhairiyah adalah orang Kangean. Dari itu ibu Hj. Suhairiyah mendapatkan ide untuk membuka toko yang dinamakan UD. Putra

Samudra yang artinya putra/ anak yang menyebrangi samudra, karena Kangean adalah kepulauan yang ada di Sumenep Madura.

Pertamanya ibu Hj. Suhairiyah buka toko, yaitu dengan menjual asesoris yang awalnya cuma jualan bros buat wanita akhirnya dari penghasilan itu ibu Hj.

Suhairiyah berpindah ke asesoris yang lainnya, dan semakin banyak keuntungan yang didapatkan ibu Hj. Suhairiyah akhirnya beliau menjual boneka, dan dari penghasilan boneka itu pemilik menjual busana muslim baik laki-laki maupun perempuan.

Awalnya toko UD. Putra Samudra Cuma ada satu cabang, tapi dari penghasilan yang didapatkan oleh pemilik, akhirnya pemilik membuka cabang dari satu cabang yang lainnya, dan kini Toko UD. Putra Samudra sudah mempunyai 5 cabang, yang mana cabang utama ada di desa Kalikatak, yang kedua dan ketiga ada di dusun nyangkren desa Arjasa, dan yang keempat ada di desa Doku, dan yang terakhir ada di desa Angon-Angon.

Toko UD. Putra Samudra berada di desa Kalikatak tepatnya berada disebelah timur kantor Kecamatan Arjasa, dan sebelah Utara Alun-Alun Arjasa, tempatnya juga strategis karena dekat dengan jalan raya menuju kantor kecamatan Arjasa.

Disini peneliti mendatangi/ meneliti toko UD. Putra Samudra cabang satu yang ada di desa Kalikatak kecamatan Arjasa.

#### b. Visi dan Misi toko UD. Putra Samudra

Visi dari toko UD. Putra samudra ialah sebagai solusi bisnis terpadu terutama dari Busana Muslim yang ada dari sekian banyak toko Busana Muslim yang ada

di Kangean, dan juga menjadi salah satu toko terbaik untuk menyambut masyarakat menengah kebawah.

Sedangkan misi dari UD. Putra Samudra ialah menghasilkan dan menjual barang/ produk yang berkualitas, terbaik serta berkualitas.

Harapan/ tujuan dari pemilik toko UD. Putra samudra ialah:

1. Menjual busana muslim dengan kualitas yang baik, agar pelanggan merasa puas.
2. Memperkerjakan masyarakat yang sebelumnya tidak produktif menjadi produktif, dan bisa mengurangi pengangguran yang ada di Kangean.
3. Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dari golongan menengah kebawah, serta melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi dari sumber daya perusahaan.
4. Bisa meningkatkan kesejahteraan bersama antara pemilik toko, pekerja, dan umat sekitar, sera mitra bisnis.<sup>57</sup>

#### c. Letak Geografis Toko UD. Putra Samudra

Letak geografis toko UD. Putra Samudra terletak di jalan Kalikatak, kecamatan Arjasa, Kabupaten Sumenep, Jawa Timur. Tepatnya disebelah timur Kantor Kecamatan Arjasa. Secara rinci dari hasil observasi peneliti bisa diketahui dari letak geografis yaitu di sebelah barat terdapat kantor Kematan Arjasa, kesebelah baratnya lagi ada pasar lama Kalikatak, sebelah timur ada pintu masuk ke desa Kalikaak, sebelah utara perumahan/ penduduk desa Kalikatak, dan sebelah selatan Alun-alun kota Arjasa.

#### d. Sruktur toko UD. Putra Samudra

---

<sup>57</sup>Dokumen UD. Putra Samudra yang diberikan ibu Hj. Suhairiyah pada tanggal 19 November 2020

Disini peneliti akan memaparkan struktur-struktur yang ada di toko UD. Putra Samudra, karena untuk memaksimalkan kinerja dan pengembangan UD. Putra Samudra supaya dapat dinikmati oleh masyarakat/ konsumen. Dan itu perlu susunan personalia yang berkaitan dengan wewenang atau tugas dari masing-masing bagian. Supaya mampu bekerja sama antara sesama karyawan dan pemilik untuk mencapai tujuan bersama.

Adapun struktur UD. Putra Samudra adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan toko UD. Putra Samudra ialah Hj. Suhairiyah.

Adapun tugas pokok sebagai pimpinan ialah merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan kegiatan operasional. Sekaligus mengontrol administrasi keuangan yang ada di toko UD. Putra Samudra.

2. Pengelolaan Busana dan barang lainnya adalah Fatma Sari

Adapun tugas pokoknya ialah bertanggung jawab atas barang-barang yang ada di Toko.

3. Kasir sendiri dijaga langsung oleh pemilik

4. BPO ialah Wani dan Muna

Adapun wewenangnya ialah: mempromosikan barang yang ada di Toko.

5. Kebersihan ialah Sufendi

Adapun tugas dari kebersihan ialah menjaga kebersihan Toko UD. Putra Samudra.

- e. Barang-barang yang ada di Toko UD. Putra Samudra

Disini peneliti langsung mendatangi toko UD. Putra Samudra dan bertanya kepada pemilik toko apa saja barang yang ada atau dijual di toko UD. Putra Samudra, dan beliau menjawab:

“Busana biasa, busana Muslim, baju anak-anak, sorban, mukena, dan kerudung”.<sup>58</sup>

Setelah melakukan wawancara dengan pemilik toko maka peneliti melakukan observasi mengenai jenis yang sering dijual di toko UD. Putra Samudra seperti yang tertulis diatas.

## **B. Hasil Penelitian**

Dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti di toko UD. Putra Samudra, maka peneliti menganalisis data yang telah diperoleh sehingga menjadi analisis yang terangkum dengan tetap mengacu pada rumusan masalah yang akan peneliti kaji.

### **1. Kualitas pelayanan dalam peningkatan kepuasan konsumen di toko UD.**

#### **Putra Samudra Kangean**

Disetiap perusahaan atau toko kata kepuasan ini sangat penting bagi konsumen. Karena kualitas pelayanan dalam meningkatkan sebuah kepuasan konsumen tentu dapat menjadi hal yang sangat perlu diperhatikan atau dilaksanakan dengan sebaik mungkin. Tentunya kualitas pelayanan menjadi penting karena itu akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Ada istilah yang menjelaskan tentang kepuasan konsumen yaitu, jika suatu perusahaan sudah mendapatkan nilai positif dimata konsumen, maka konsumen tersebut akan

---

<sup>58</sup>Wawancara kepada pemilik Toko UD. Putra Samudra ibu Hj. Suhairiyah pada tanggal 20 November 2020 jam 10.30

memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap.<sup>59</sup> Dan dari itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen tentunya dapat menjadi hal yang perlu diperhatikan dan dilaksanakan dengan sebaik mungkin. Dan ini sangat penting dalam sebuah kualitas pelayanan dan akan menjadi sangat penting dan akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Tidak semua perusahaan dapat atau memperoleh nilai yang positif dimata para konsumen, dan konsumen yang sudah atau akan memberikan yang baik kepada perusahaan, tentunya ia akan menjadi pelanggan yang tetap.

Disini peneliti akan memaparkan tentang kepuasan konsumen yang dipahami oleh peneliti yaitu, pelayanan yang ramah, dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang dilakukan oleh karyawan dengan pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang telah diharapkan oleh para konsumen. Dan karena itu, terkadang pelayanan yang ramah akan membuat orang merasa nyaman sekaligus senang, karena kalau konsumen merasa senang karyawan tidak perlu melakukan hal yang mungkin sulit untuk dilakukannya, akan tetapi cukup dengan sikap yang ramah maka karyawan itu sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya. Ada beberapa kata pelayanan yang penting dalam bersikap ramah kepada para konsumen yang dijelaskan oleh majid, yaitu. Yang pertama ialah terkadang pelanggan menilai perusahaan dengan karyawan yang telah ditemuinya. Dan yang kedua ialah pelanggan kadang percaya kepada perusahaan itu dan ia merasa sangat senang jika dilayani dengan baik. Dan yang ketiga ialah terkadang karyawan merasa sangat senang sekaligus bangga kepada dirinya

---

<sup>59</sup>Hendy Irawan, 10 *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Edisi-1 April 2002), 57.

sendiri jika ia telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggannya.

“pelayanannya memuaskan, meski ada beberapa hal yang kurang jelas dalam penyelesaiannya tentang kualitas pelayanan, seperti kita para konsumen tidak tau secara pasti apa itu kualitas pelayanan, kita bertanya kepada petugas meraka hanya jawab “itu hanya pelayanan yang biasa” tapi semua tertutupi dengan keramahan dari semua karyawannya, dan dengan terteranya tarif di bandrol baju dan hijab sudah bisa menjadi atau membantu kita (para konsumen) untuk mengetahui berapa harga yang harus kita bayar pada kasir.”<sup>60</sup>

Di toko UD. Putra Samudra menggunakan pelayanan yang cepat dan tepat karena toko ini memaksimalkan taksiran disetiap pelayanan yang diberikannya kepada para konsumen, dan melakukan peayanan yang cepat serta tepat dengan itu konsumen tidak perlu menunggu terlalu lama, karena menunggu itu sangat tidak disukai oleh pelanggan atau konsumen. Dan dengan melakukan pelayanan yang cepat dan tepat, karyawan perlu menyelesaikan pekerjaannya terlebih dahulu dan dengan cepat ia akan melayani serta memuaskan kebutuhan para konsumen. Dalam melayani masyarakat kita harus menghilangkan kesan umum serta negatif yang sering disebut responsif terhadap pelayanan umum dalam menyediakan fasilitas dan pelayanan yang cepat.

Di toko ini juga pemilik menganjurkan kepada semua karyawannya untuk selalu bersikap jujur, karena apabila karyawan yang melakukan tindakan yang dianggap melanggar maka itu akan menimbulkan perasaan janggal dan bersalah dalam hati, maka dari itu setiap karyawan harus bersikapjujur kepaasa setiap pelanggan yang datang ke toko UD. Putra samudra. Dan semua karyawan yang ada ditoko ini harus dapat dipercaya dalam melayani konsumen dengan baik, karena setiap konsumen memerlukan perhatian dan meninggalkan kesan sendiri.

---

<sup>60</sup>Wawancara kepada wahyuni selaku konsumen di toko UD. Putra Samudra tanggal 23 November 2020 jam 10:00 WIB.

“Saya selalu bilang kepada semua karyawan yang ada disini untuk selalu jujur, karena kejujuran itu salah satu sikap dan etika dalam berbisnis, dan karyawan juga harus menjelaskan produk-produk yang ada ditoko ini.”<sup>61</sup>

Maka peneliti meneliti menyimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwasanya setiap setiap karyawan harus memiliki sikap jujur yang bisa dipercaya oleh konsumen dan masyarakat baik dalam hal melayani. Dan karyawan juga harus menjelaskan produk-produk yang ada di toko dengan benar tanpa dilebih-lebihkan, dan dengan begitu semua konsumen akan semakin percaya kepada pelayanan di toko UD. Putra Samudra.

Berikutnya semua karyawan jika ada pelanggan harus salam, senyum dan sapa. Karena dengan karyawan itu senyum ataupun nyapa para pelanggan yang datang ketoko, maka itu akan membangun citra yang baik dimata para konsumen. Karena dengan senyum ataupun nyapa para konsumen ini sudah terbukti efektif didalam meningkatkan kepuasan para konsumen. Sebagaimana wawancara dengan ibu Hj. Suhairiyah selaku pemilik toko UD. Putra Samudra sebagai berikut:

“Dalam melayani konsumen kami selalu mengucapkan salam senyum dan sapa, dan jika ada karyawan yang tidak melakukan itu maka kami tidak akan segan-segan untuk menegur karyawan itu. Ini juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan kenyamanan, dan ini saya sangat berupaya untuk bekerja sama semua karyawan yang ada ditoko ini untuk selalu membudayakan 3S tersebut.”<sup>62</sup>

Maka peneliti menganalisis bahwasanya tradisi di toko UD. Putra Samudra ini semua karyawan harus selalu salam, senyum dan sapa, karena ini menjadi hal yang pertama yang dilihat oleh konsumen. Dan dengan melakukan salam senyum

---

<sup>61</sup>Wawancara kepada pemilik toko UD. Putra Samudra ibu Hj. Suhairiyah pada tanggal 21 November 2020.

<sup>62</sup>Wawancara kepada pemilik toko UD. Putra Samudra ibu Hj. Suhairiyah pada tanggal 21 November 2020



dan sapa akan memberikan kenyamanan serta kepuasan kepada para konsumen, dan dengan melakukan salam, senyum dan sapa ini dapat membangun citra yang baik dimata para konsumen.

Pemilik toko juga bisa menerima saran dan keluhan dari para konsumen, yang mana toko UD. Putra Samudra mendengarkan serta menindaklanjuti keluhan dan saran yang disampaikan oleh para konsumen tersebut. Dan dengan demikian konsumen merasa dihargai oleh pemilik toko serta karyawan UD. Putra Samudra dan juga konsumen bisa mengetahui kekurangan dari toko tersebut.

Dari paparan diatas bahwasanya dalam meningkatkan kepuasan konsumen di toko UD. Putra Samudra yaitu menerapkan pelayanan yang ramah, cepat dan tepat, jujur, serta salam senyum dan sapa, serta mendengarkan keluhan dari para konsumen. Di toko ini juga para karyawan menerapkan kepada para konsumen agar ia merasa puas serta nyaman dalam segi pelayanan yang diberikan oleh toko UD. Putra Samudra karena ini merupakan kunci penting bagi toko agar usahanya terus bertahan. Ini juga bisa menjadi komitmen untuk terus meningkatkan pelayanan para konsumen serta melakukan inovasi produk agar sesuai dengan perkembangan zaman, dan sejalan dengan keinginan para konsumen.

## **2. Bentuk-bentuk kepuasan konsumen di toko UD. Putra Samudra**

Dari hasil pengamatan yang dikumpulkan oleh peneliti bahwasanya bentuk-bentuk kepuasan konsumen sangat berpengaruh di toko UD. Putra Samudra yang sudah menerapkan beberapa bentuk-bentuk kepuasan konsumen. Dan berdasarkan penelitian ditemukan bahwasanya yang dilakukan oleh karyawan UD. Putra Samudra dalam bentuk-bentuk kepuasan konsumen sebagai berikut:

Yang pertama yaitu tentang kualitas pelayanan terutama dibidang jasa yang mana ini sudah menjadi bagian yang tidak bisa dipisahkan dalam bidang kepuasan konsumen di toko UD. Putra Samudra. Dan dalam kualitas pelayanan kepada konsumen terutama dibidang jasa jika itu baik maka konsumen akan merasa sangat puas dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen itu, dan konsumen yang merasa puas ia akan berkunjung lagi ke toko UD. Putra Samudra.

“kualitas produk di toko UD. Putra Samudra yaitu dengan cara mengadakan berbagai promosi, program potongan harga, untuk dimasa pandemi ini kami sangat senang karena dengan dapat potongan segitu kita sudah dapat baju dengan kualitas yang bagus.”<sup>63</sup>

Dalam kualitas pelayanan yang dilakukan oleh toko UD. Putra Samudra yang diutamakan itu ialah kualitas pelayanannya apalagi dibidang jasa, karena ini harus dimiliki oleh perusahaan dalam membentuk kenyamanan para konsumennya, sehingga konsumen menjadi lebih mudah dan konsumen akan merasa puas apabila ia mendapatkan pelayanan yang baik yang diberikan oleh toko dan karyawannya dan sesuai dengan apa yang diharapkannya. Dan dengan ini konsumen akan memberikan manfaat yang berarti bagi perusahaan yaitu dengan hubungan antara perusahaan dengan para konsumennya dan bisa menjalin silaturahmi yang harmonis dan memberikan kesan yang sangat baik kepada konsumen untuk membeli barang di tokonya, sehingga terciptanya loyalitas konsumen dan karyawan yang disertakan oleh rekomendasi dari mulut kemulut yang menggunakan barang atau jasa yang bisa menguntungkan bagi perusahaan.

---

<sup>63</sup> Wawancara kepada ibu Lisna Wati selaku konsumen di toko UD. Putra Samudra pada tanggal 23. November 2020 jam 9:30 WIB.

Seperti yang dikatakan oleh Zeithaml dan Bitner dalam Tjiptono bahwasanya jasa merupakan aktivitas semua ekonomi yang merupakan produk dalam bentuk fisik maupun konstruksi yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan dan kesehatan)<sup>64</sup>. Dengan kata lain jasa sebagai tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dan produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.

Yang kedua adalah kualitas produk yang mana ini bisa digunakan oleh para konsumen dan para karyawan toko UD. Putra Samudra, dan tidak perlu diragukan lagi masalah kualitas produk dan model busana yang ada di toko ini, karena kualitas yang digunakannya ialah kualitas terbaik dan terjamin kenyamanannya, dan soal model baju disini toko UD. Putra Samudra selalu mengikuti zaman dan sesuai dengan syariah. Dan kualitas produk juga bisa menentukan kepuasan konsumennya dan dengan harapannya juga, konsumen yang merasa puas maka ia akan menunjukkan hasil evaluasi bahwasanya produk yang digunakan oleh toko UD. Putra Samudra sangatlah baik dan keren. Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh ibu Hadatun selaku pelanggan sebagai berikut:

“ Saya merasa sangat puas akan produk dan model busana yang ada di Toko UD. Putra Samudra ini, karena disini di toko ini selalu ada model baju terbaru dari perhari hingga perbulannya itu selalu ada saja baju terbaru dan sesuai dengan tren sekarang ini, dan busana ditoko ini juga menyesuaikan dengan lingkungan dan kalangan manapun.”<sup>65</sup>

---

<sup>64</sup>Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa. Yogyakarta*: C.V ANDI OFFSET, 2014, 5.

<sup>65</sup>Wawancara dengan ibu Hadatun salah satu pelanggan toko UD. Putra Samudra pada tanggal 22 November 2020.

Dari ungkapan diatas bisa peneliti analisis bahwasanya kualitas pelayanan dan produk busana yang ada di toko UD. Putra Samudra bisa menyesuaikan dengan lingkungan yang ada disekitar toko dan kalangan masyarakat yang menengah kebawah. Ditoko ini juga kualitas produknya dapat menentukan kepuasan para konsumennya, sehingga konsumen merasa puas akan hasil pelayanan yang diberikan toko dan para karyawan dan bisa menjadi evaluasi kepada produk yang ada di toko UD. Putra Samudra bahwasanya produk ditoko ini berkualitas.

Dengan adanya bentuk-bentuk kepuasan konsumen maka toko akan memberikan kenyamanan kepada para konsumen tersebut. Dan jika mereka bisa mendapatkan apa yang sesuai dengan apa yang telah diharapkan oleh para konsumen dan ia akan merasa puas, dan ketika konsumen merasa puas ia akan merasa senang dan kemungkinan ia akan kembali untuk berbelanja di toko UD. Putra Samuudra.

