

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data yang merupakan gambaran yang akan digunakan untuk proses selanjutnya yaitu menguji hipotesis. Hal ini dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kondisi responden yang menjadi objek dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain usia dan jenis pekerjaan.

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, telah dilakukan penelitian terhadap pelanggan Sepatu Damelia berjumlah 100 orang. Untuk mengetahui data usia responden, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	17 – 20 tahun	46	46,0
2	21 – 30 tahun	31	31,0
3	31 – 35 tahun	19	19,0
4	36 – 50 tahun	4	4,0
Total		100	100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan usia diketahui usia 21 - 30 tahun menempati tingkat tertinggi artinya konsumen Sepatu Damelia Lampung didominasi oleh konsumen yang berusia 21 – 30 tahun sebanyak 31 orang.

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Status

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Siswi/Anak Sekolah	13	13,0
2	Mahasiswi	40	40,0
3	PNS	11	11,0
4	Swasta	21	21,0
5	DII	15	15,0
Total		100	100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan status diketahui mahasiswimenempati tingkat tertinggi artinya pelanggan Sepatu Damelia Lampung didominasi oleh mahasiswisebanyak 40orang.

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan tingkat kinerja yang disebarkan kepada 100 responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3. Hasil Jawaban Responden
Mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan kinerja**

No	Pernyataan	Jawaban									
		SP		P		CP		KP		TP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Sepatu Damelia memiliki kinerja kurang lebih 1 tahun	44	44,0	39	39,0	13	13,0	4	4,0	0	0,0
2	Sepatu Damelia nyaman saat dipakai	63	63,0	24	24,0	8	8,0	5	5,0	0	0,0
3	Kualitas sepatu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen	61	61,0	27	27,0	8	8,0	4	4,0	0	0,0
4	Kondisi sepatu yang dijual lebih baik dari sepatu lainnya	41	41,0	39	39,0	14	14,0	5	5,0	1	1,0

Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden

Mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan kinerja (lanjutan)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SP		P		CP		KP		TP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
5	Jaminan garansi 30 Hari	33	33,0	41	41,0	18	18,0	7	7,0	1	1,0
6	Sepatu Damelia memiliki kualitas yang sesuai dengan spesifikasi sepatu	37	37,0	40	40,0	20	20,0	2	2,0	1	1,0
7	Sepatu yang ditawarkan oleh Damelia dapat memuaskan konsumen	48	48,0	38	38,0	12	12,0	2	2,0	0	0,0
8	Sepatu Damelia memiliki keistimewaan dibandingkan dengan sepatu lainnya	41	41,0	35	35,0	16	16,0	6	6,0	2	2,0
9	Model sepatu Damelia banyak variasinya	30	30,0	40	40,0	21	21,0	7	7,0	2	2,0
10	Sepatu Damelia bisa dipakai oleh usia 50 tahun	58	58,0	31	31,0	11	11,0	0	0,0	0	0,0
11	Kemudahan dalam mendapatkan produk	57	57,0	30	30,0	11	11,0	2	2,0	0	0,0
12	Sepatu Damelia menawarkan produk dengan harga terjangkau	33	33,0	31	31,0	30	30,0	6	6,0	0	0,0
13	Sepatu Damelia memiliki daya tarik bagi konsumen	30	30,0	35	35,0	24	24,0	10	10,0	1	1,0
14	Damelia Lampung melayani pembelian online untuk luar Daerah/Kabupaten	42	42,0	39	39,0	16	16,0	3	3,0	0	0,0

Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden

Mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan kinerja (lanjutan)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SP		P		CP		KP		TP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
15	Keramahtamahan karyawan di Damelia Lampung	47	47,0	40	40,0	11	11,0	2	2,0	0	0,0
16	Jika terjadi complain terhadap produk, perusahaan menanggapi dengan cepat dan tepat	58	58,0	33	33,0	8	8,0	1	1,0	0	0,0
17	Kemasan yang digunakan Damelia menarik	48	48,0	30	30,0	17	17,0	5	5,0	0	0,0

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Dari tabel 4.3 diperoleh jawaban atas beberapa pernyataan yang diajukan ke 100 responden pernyataan 2 mengenai “Sepatu Damelia nyaman saat dipakai” mendapat respon tertinggi dengan jawaban setuju yaitu sebanyak 63orang atau 63,0%, sedangkan pernyataan 9 yang mengenai “Model sepatu Damelia banyak variasinya” mendapat respon terendah dengan jawaban setuju yaitu masing – masing sebanyak 30 orang atau 30,0%.

Tabel 4.4. Hasil Jawaban Responden Mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan Kepentingan

No	Pernyataan	Jawaban									
		SK		K		CK		KK		TK	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Sepatu Damelia memiliki kinerja kurang lebih 1tahun	50	50,0	25	25,0	16	16,0	7	7,0	2	2,0
2	Sepatu Damelia nyaman saat dipakai	29	29,0	30	30,0	32	32,0	7	7,0	2	2,0

Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden

Mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan Kepentingan (Lanjutan)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SK		K		CK		KK		TK	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
3	Kualitas sepatu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen	30	30,0	31	31,0	25	25,0	9	9,0	5	5,0
4	Kondisi sepatu yang dijual lebih baik dari sepatu lainnya	33	33,0	39	39,0	18	18,0	8	8,0	2	2,0
5	Jaminan garansi 30 Hari	39	39,0	32	32,0	21	21,0	4	4,0	4	4,0
6	Sepatu Damelia memiliki kualitas yang sesuai dengan spesifikasi sepatu	38	38,0	20	20,0	5	5,0	4	4,0	0	0,0
7	Sepatu yang ditawarkan oleh Damelia dapat memuaskan konsumen	36	36,0	33	33,0	21	21,0	7	7,0	3	3,0
8	Sepatu Damelia memiliki keistimewaan dibandingkan dengan sepatu lainnya	37	37,0	34	34,0	21	21,0	5	5,0	3	3,0
9	Model sepatu Damelia banyak variasinya	35	35,0	28	28,0	26	26,0	7	7,0	4	4,0
10	Sepatu Damelia bisa dipakai oleh usia 50 tahun	39	39,0	35	35,0	18	18,0	5	5,0	3	3,0
11	Kemudahan dalam mendapatkan produk	39	39,0	29	29,0	22	22,0	7	7,0	3	3,0
12	Sepatu Damelia menawarkan produk dengan harga terjangkau	25	25,0	35	35,0	31	31,0	7	7,0	2	2,0

Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden

Mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan Kepentingan (Lanjutan)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SK		K		CK		KK		TK	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
13	Sepatu Damelia memiliki daya tarik bagi konsumen	31	31,0	36	36,0	20	20,0	9	9,0	4	4,0
14	Damelia Lampung melayani pembelian online untuk luar Daerah/Kabupaten	25	25,0	31	31,0	29	29,0	10	10,0	5	5,0
15	Keramahtamahan karyawan di Damelia Lampung	35	35,0	34	34,0	23	23,0	4	4,0	4	4,0
16	Jika terjadi complain terhadap produk, perusahaan menanggapi dengan cepat dan tepat	40	40,0	33	33,0	18	18,0	5	5,0	4	4,0
17	Kemasan yang digunakan Damelia menarik	19	19,0	32	32,0	30	30,0	14	14,0	5	5,0

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon adalah pernyataan 1 dengan pernyataan “Sepatu Damelia memiliki kinerja kurang lebih 1tahun” mendapat respon tertinggi dengan jawaban setuju yaitu sebanyak 50 orang atau 50,0%, sedangkan pernyataan 17 mengenai “Kemasan yang digunakan Damelia menarik” mendapat respon terendah dengan jawaban setuju yaitu sebanyak 19 orang atau 19,0%.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan kolerasi *product moment*.

Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 20.0 .

Kriteria pengujian untuk uji validitas ini adalah :

1. Bila probabilitas $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrument valid

2. Bila probabilitas $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrument tidak valid

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh data sebagai berikut :

**Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Kuesioner
Mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan kinerja**

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,803	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,540	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,600	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,455	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,627	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,494	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,512	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,455	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0,385	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,417	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 11	0,734	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 12	0,525	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 13	0,374	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 14	0,781	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 15	0,463	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 16	0,455	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 17	0,600	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.5 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan kinerja. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}(0,361)$. Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan kinerja dinyatakan valid.

**Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Kuesioner
Mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan Kepentingan**

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,589	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Butir 2	0,481	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Butir 3	0,590	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Butir 4	0,779	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Butir 5	0,415	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Butir 6	0,704	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Butir 7	0,589	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Butir 8	0,583	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Butir 9	0,589	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Butir 10	0,583	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Butir 11	0,426	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Butir 12	0,411	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Butir 13	0,704	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Butir 14	0,531	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Butir 15	0,419	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Butir 16	0,700	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Butir 17	0,590	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang mengenai kepuasan pelanggan atas produk berdasarkan harapan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}(0,361)$. Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan harapan adalah valid.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka pengujian kemudian melakukan uji reliabilitas terhadap masing-masing instrumen variabel mengenai kepuasan konsumen berdasarkan harapan dan kinerja menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program IBM SPSS 20. Hasil uji reliabilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r.

Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien alpha chronbach	Koefisien r	Simpulan
Konsep Kinerja	0,845	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
Konsep Kepentingan	0,869	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.7 nilai *cronbach's* alpha sebesar 0,845 nilai untuk kepuasan pelanggan berdasarkan kinerja dengan tingkat reliabel sangat tinggi. Nilai 0,869 untuk konsep kepentingan dengan tingkat reliabel sangat tinggi.

4.3 Hasil Analisis Data

4.3.1 Importance Performance Analysis (IPA)

Pada analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap Sepatu Damelia Lampung dapat diketahui sampai sejauh mana tingkat kinerja atau pelaksanaan variabel yang dibahas dapat memenuhi kebutuhan atau kepentingan dari konsumen. Variabel yang dibahas adalah indikator dari pelayanan yaitu: kinerja, daya tahan, kesesuaian dengan spesifikasi, fitur, reliabilitas, estetika, kesan dan kemampuan layanan. Langkah untuk mencari nilai rata-rata setiap atribut yaitu didapatkan dari nilai / jawaban responden dari setiap indikator dikalikan dengan nilai dari skala likert : Untuk kinerja TK (1), KK (2), CK (3), K (4) dan SK (5) dan untuk kepentingan TP (1), KP (2), CP (3), P (4), SP (5). Kemudian hasil perkalian jawaban responden dengan skor dari tiap skala dijumlahkan dan kemudian dibagi dengan banyaknya sampel dalam penelitian sehingga didapatkan nilai rata-rata untuk variabel harapan.

Tabel 4.8. Hasil Rata-Rata Nilai dari Atribut Kinerja

Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Total	Rata-rata
	TP (1)	KP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)		
<i>Performance1</i>	0	4	13	39	44	423	4,23
<i>Performance2</i>	0	5	8	24	63	445	4,45
<i>Durability1</i>	0	4	8	27	61	477	4,77
<i>Durability2</i>	1	5	14	39	41	412	4,12
<i>C.Specification1</i>	1	7	18	41	33	394	3,94
<i>C.Specification2</i>	1	2	20	40	37	420	4,20
<i>Features1</i>	0	2	12	38	48	432	4,32
<i>Features2</i>	2	6	16	35	41	399	3,99
<i>Reliability1</i>	2	7	21	40	30	387	3,87
<i>Reliability2</i>	0	0	11	31	58	461	4,61
<i>Reliability3</i>	0	2	11	30	57	438	4,38
<i>Aesthetics1</i>	0	6	30	31	33	383	3,83
<i>Aesthetics2</i>	1	10	24	35	30	375	3,75
<i>Serviceability1</i>	0	3	16	39	42	434	4,34
<i>Serviceability2</i>	0	2	11	40	47	434	4,34
<i>Perceived Quality1</i>	0	1	8	33	58	450	4,50
<i>Perceived Quality2</i>	0	5	17	30	48	413	4,13

Sumber: Data diolah,2020.

Berdasarkan tabel 4.8 hasil analisis dari 100 konsumen. Nilai tertinggi atribut kinerja pada indikator *responsiveness* sebesar 4,77. hal ini disebabkan karena konsumen merasa bahwa indikator *durability* merupakan hal yang sangat penting, karena produk dalam merespon keluhan dari para pelanggan, menjawab pertanyaan serta bersikap ramah dan sopan terhadap pelanggan merupakan bukti nyata dari produk yang diberikan oleh perusahaan tersebut.

Tabel 4.9. Hasil Rata-Rata Nilai dari Atribut Kepentingan

Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Total	Rata-rata
	TP (1)	KP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)		
P1	2	7	16	25	50	414	4,14
P2	2	7	32	30	29	377	3,77
D1	5	9	25	31	30	372	3,72
D2	2	8	18	39	33	393	3,93
CS1	4	4	21	32	39	398	3,98
CS2	4	5	20	38	33	391	3,91
F1	3	7	21	33	36	392	3,92
F2	3	5	21	34	37	397	3,97
R1	4	7	26	28	35	383	3,83
R2	3	5	18	35	39	402	4,02
R3	3	7	22	29	39	394	3,94
A1	2	7	31	35	25	374	3,74
A2	4	9	20	36	31	381	3,81
S1	5	10	29	31	25	361	3,61
S2	4	4	23	34	35	392	3,92
PQ1	4	5	18	33	40	400	4,00
PQ2	5	14	30	32	19	346	3,46

Sumber: Data diolah,2020

Berdasarkan tabel 4.9 hasil analisis dari 100 konsumen, nilai rata-rata tertinggi atribut kinerja pada indikator kesesuaian sebesar 4,14 hal ini disebabkan karena konsumen merasa bahwa indikator kinerja merupakan hal yang sangat penting, karena kinerja produk dengan yang disampaikan penjual dapat berpengaruh terhadap kepentingan konsumen.

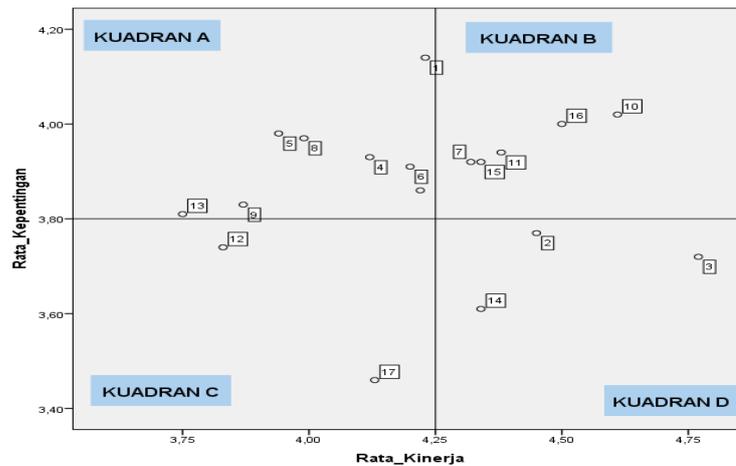
Setelah mendapatkan nilai rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan masing-masing variabel, langkah selanjutnya adalah memplotkan nilai-nilai tersebut ke dalam diagram kartesius. Berikut ini merupakan skor rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja secara keseluruhan.

Tabel 4.10. Skor Rata-Rata Secara Keseluruhan

Indikator	Rata – Rata	
	Kinerja	Kepentingan
<i>Performance1</i>	4,23	4,14
<i>Performance2</i>	4,45	3,77
<i>Durability1</i>	4,77	3,72
<i>Durability2</i>	4,12	3,93
<i>C.Specification1</i>	3,94	3,98
<i>C.Specification2</i>	4,20	3,91
<i>Features1</i>	4,32	3,92
<i>Features2</i>	3,99	3,97
<i>Reliability1</i>	3,87	3,83
<i>Reliability2</i>	4,61	4,02
<i>Reliability3</i>	4,38	3,94
<i>Aesthetics1</i>	3,83	3,74
<i>Aesthetics2</i>	3,75	3,81
<i>Serviceability1</i>	4,34	3,61
<i>Serviceability2</i>	4,34	3,92
<i>Perceived Quality1</i>	4,50	4,00
<i>Perceived Quality2</i>	4,13	3,46
Rata-rata	4,22	3,86

Sumber: Data diolah,2020

Penempatan posisi masing-masing dapat dilihat pada diagram kartesius. Diagram kartesius dibagi menjadi empat kuadran dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata tingkat kinerja(Y) yaitu sebesar 4,22 dan nilai total rata-rata tingkatkepentingan (X) yaitu sebesar 3,86.



Gambar 4.1. Diagram Kartesius
 Sumber: Data diolah,2020

1. Kuadran A

Variabel-variabel pada kuadran A perlu mendapat prioritas utama untuk ditangani terlebih dahulu. Atribut-atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan Sepatu Damelia Lampung tetapi produk yang diberikan masih belum memuaskan. Dimensi pada kuadran ini adalah kinerja, daya tahan, kesesuaian spesifikasi, fitur, reliabilitas. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. Sepatu Damelia memiliki kinerja kurang lebih 1 tahun (1) (*Performance*).
- b. Kondisi sepatu yang dijual lebih baik dari sepatu lainnya (4) (*Durability*).
- c. Jaminan garansi 30 Hari (5) (*Conformance to Specification*).
- d. Sepatu Damelia memiliki kualitas yang sesuai dengan spesifikasi sepatu (6) (*Conformance to Specification*).
- e. Sepatu Damelia memiliki keistimewaan dibandingkan dengan sepatu lainnya (8) (*Features*).
- f. Model sepatu Damelia banyak variasinya (9) (*Reliability*).

g. Sepatu Damelia memiliki daya tarik bagi konsumen (13)(*Reliability*).

2. Kuadran B

Atribut atau indikator yang berada di kuadran ini harus bias dipertahankan oleh Sepatu Damelia Lampung, karena tingkat kualitas produk yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, akan tetapi Sepatu Damelia Lampung harus dapat mempertahankan kinerja yang sudah ada. Dimensi pada kuadran ini adalah fitur, reliabilitas, estetika, pelayanan, kesan kualitas. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. Sepatu yang ditawarkan oleh Damelia dapat memuaskan konsumen(7)(*Features*).
- b. Sepatu Damelia bisa dipakai oleh usia 50 tahun(10)(*Reliability*).
- c. Kemudahan dalam mendapatkan produk(11)(*Aesthetics*).
- d. Keramahtamahan karyawan di Damelia Lampung (15)(*Serviceability*).
- e. Jika terjadi complain terhadap produk, perusahaan menanggapi dengan cepat dan tepat (16)(*Perceived Quality*).

3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa atribut atau indikator yang berada di kuadran ini dinilai kurang penting atau berprioritas rendah oleh Sepatu Damelia Lampung, Dimensi pada kuadran ini adalah estetika, kesan kualitas. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. Sepatu Damelia menawarkan produk dengan hargaterjangkau(12)(*Aesthetics*).
- b. Kemasan yang digunakan Damelia menarik(17)(*Perceived Quality*).

4. Kuadran D

Atribut atau indikator yang berada di kuadran ini dinilai tidak penting oleh Sepatu Damelia Lampung, Dimensi pada kuadran ini adalah kinerja, daya tahan, pelayanan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. Sepatu Damelia nyaman saat dipakai (2) (*Performance*).
- b. Kualitas sepatu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen(3)(*Durability*).
- c. Damelia Lampung melayani pembelian online untuk luar Daerah/Kabupaten(14)(*Serviceability*).

4.3.2 Customer Satisfaction Index (CSI)

Perhitungan dalam *customer satisfaction index* mempertimbangkan nilai kepentingan suatu atribut dalam menentukan tingkat kepuasan atribut tersebut yang nantinya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna produk Sepatu Damelia Lampung. Perhitungan *customer satisfaction index* ini diperoleh melalui nilai rata-rata pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang disesuaikan dengan bobot masing-masing kepentingan.

Tabel 4.11. Perhitungan Customer Satisfaction Index

No.	Atribut	Kepentingan		Kinerja	
		mean importance score	weighted factors	mean satisfaction score	weighted score
1	<i>Performance</i>	3,96	0,13	4,34	0,56
2	<i>Durability</i>	3,83	0,12	4,45	0,55
3	<i>Conformance to Specification</i>	3,95	0,13	4,07	0,52
4	<i>Features</i>	3,95	0,13	4,16	0,53
5	<i>Reliability</i>	3,93	0,13	4,29	0,55
6	<i>Aesthetics</i>	3,78	0,12	4,11	0,51
7	<i>Serviceability</i>	3,77	0,12	4,05	0,49
8	<i>Perceived Quality</i>	3,73	0,12	4,32	0,53
		30,9	Weighted Average		4,22

Sumber: Data diolah, 2020

Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Dimana:

p = Atribut kepentingan ke p

HS =(HighestScale)Skalamaksimumyangdigunakan(skala5)

$$CSI = \frac{WeightAverage}{Highest Scale} \times 100\% = \frac{4,22}{5} \times 100\% = 84,4$$

Tabel 4.12. Kriteria *Customer Satisfaction Index*

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 -1,00	Sangat Puas
0,66 -0,80	Puas
0,51 -0,65	Cukup Puas
0,35 -0,50	Kurang puas
0,00 -0,34	Tidak Puas

Sumber: Menurut Fitriana,et.al (2014:287)

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan konsumen atas pengguna produk Sepatu Damelia Lampung dapat diketahui bahwa nilai *customer satisfaction index*(CSI) adalah sebesar 84,4% atau 0,844, Jika didasarkan pada indeks kepuasan konsumen maka nilai 0,844, beradapad range 0,81 – 1,00. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indek kepuasan konsumen atas Sepatu Damelia Lampung 0,81 - 1,00 untuk atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria Sangat Puas.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Pembahasan *Importance Performance Analysis*(IPA)

Menurut (J. Paul Peter 2014:184), kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana *alternative* yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melebihi harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan konsumen timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* pada kuadran A mendapatkan atribut terbanyak, yaitu 7 atribut salah satu atribut “Sepatu Damelia memiliki kinerja kurang lebih 1 tahun”(1) dengan hasil kinerja 39,0% dan kepentingan 25,0% yang berarti masih tidak memenuhi harapan konsumen sehingga perlu mendapatkan prioritas untuk ditangani terlebih dahulu, karena dianggap penting tetapi kinerjanya rendah.

Kuadran B

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini harus bisa dipertahankan oleh Sepatu Damelia Lampung. Adapun yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut “Sepatu Damelia bisa dipakai oleh usia 50 tahun”(10) dengan hasil kinerja 31,0% dan kepentingan 35,0% yang berarti hasil kinerja dan kepentingan hampir seimbang dengan harapan konsumen.

Kuadran C

Menunjukkan bahwa atribut yang berada pada kuadran ini dinilai kurang penting atau berprioritas rendah oleh konsumen Sepatu Damelia Lampung. Adapun atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut “Sepatu Damelia menawarkan produk dengan harga terjangkau”(12) dengan hasil kinerja 31,0% dan kepentingan 35,0% yang berarti segmen pasar Damelia sudah tepat, sehingga harga bukan masalah bagi konsumen.

Kuadran D

Atribut-atribut/indikator saat berada di dalam kuadran ini dinilai tidak terlalu penting oleh konsumen, tetapi Sepatu Damelia Lampung memberikan kinerja lebih atau sangat memuaskan. Hal ini dianggap berlebihan oleh konsumen Sepatu Damelia Lampung. Adapun yang termasuk dalam atribut ini adalah sebagai berikut “Damelia Lampung melayani pembelian online untuk luar Daerah/Kabupaten”(14) dengan

hasil kinerja 39,0% dan kepentingan 31,0%. Dari latar belakang penemuan masalah adanya keluhan yang menyatakan Damelia Lampung tidak melayani pembelian online untuk luar daerah/kabupaten bahwa hasilnya tidak terbukti dan hanya sebagian konsumen yang mengeluhkan hal tersebut.

4.4.2 Pembahasan *Customer Satisfaction Index*

Menurut Angipora (2012:128), konsumen membeli tidak hanya sekedar kumpulan atribut fisik, tetapi pada dasarnya mereka membayar sesuatu untuk memuaskan keinginan.

Berdasarkan hasil CSI untuk atribut kualitas produk pada nilai kinerja kepuasan konsumen yang sangat penting ada pada atribut daya tahan. Nilai kepuasan konsumen atas pengguna sepatu Damelia Bandar Lampung dapat diketahui bahwa nilai *customer satisfaction index* (CSI) adalah sebesar 84,4% atau 0,844, Jika didasarkan pada indeks kepuasan konsumen maka nilai 0,844, berada pada range 0,81 – 1,00. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan konsumen atas sepatu DameliaLampung untuk atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria Sangat Puas.

Konsumen akan merasa puas apabila kualitas produk yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan indikator: kinerja (*performance*) dalam hal ini aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertahankan konsumen ketika ingin membeli suatu produk dan daya tahan (*durability*). Masing-masing memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.