

BAB V

PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan bahwa konsumen sabun dettol yang paling banyak menggunakan adalah berjenis kelamin laki-laki dengan rata-rata usia 18-25 tahun. Data tersebut menunjukkan bahwa yang melakukan pembelian lebih dari 1 kali berarti respon konsumen baik terhadap sabun mandi dettol.

Penelitian ini menggunakan variabel kualitas produk untuk mengetahui kepuasan konsumen sabun dettol pada santri ponpes pinang bambu. Kemudian, untuk menjawab hipotesis – hipotesis dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS 25 dan memperoleh analisa dengan sebagai berikut :

A. Kualitas Produk Sabun Mandi Dettol Menurut Konsumen Santri Pondok Pesantren Pinang Bambu

Menurut Sudaryono kualitas produk adalah suatu yang ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki dan dipakai sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan. Jadi kesimpulannya, kualitas produk yaitu barang yang dijual dipasar untuk dikonsumsi sebagai kebutuhan serta keinginan yang memuaskan konsumen. ¹

Dari hasil penelitian descriptive statistic menunjukkan jumlah responden sebanyak 111 santri. Pengaruh kualitas produk pada konsumen santri ponpes pinang bambu termasuk kategori cukup dengan nilai rata-rata 57,20 yang berada diantara skor 53,95 dan 60,50. Yang dimaksud kategori cukup yaitu :

1. Kualitas dari sabun dettol sudah sesuai yaitu tekstur cair yang lembut ketika dipakai dan setelah dibilas hasilnya menyegarkan sepanjang hari.

¹Sudaryono, *Manajemen Pemasaran: Teori & Implementasi*, (Yogyakarta : Andi, 2016), hal 207.

2. Konsumen dapat memilih berbagai varian aroma, semua jenis kulit dan tersedia untuk kulit sensitif
3. Manfaat kualitas dari produk sabun dettol adalah mengandung antiseptik yang membunuh kuman, melindungi kulit 99,9% selama 12 jam, menjaga kesehatan kulit, mencegah infeksi luka gunduk, memiliki kandungan gliserin untuk menyembuhkan luka gatal. Terdapat vitamin C, E untuk menutrisi, melembabkan, sehat, lembut dan halus.
4. Kualitas sesuai yang diinginkan konsumen yaitu tidak terjadi penambahan dan penurunan kualitas dan tidak berubah tekstur dalam jangka lama.
5. Kualitas kemasan sesuai yaitu desain kemasan yang simpel sesuai varian aroma, jenis kulit dan sesuai kebutuhan konsumen untuk mudah dibawa.
6. Expired produk 2 tahun
7. Tidak terjadi kerusakan pada produk dan kualitas ini sudah sesuai yaitu jika waktu pengiriman terjadi cacat maupun kerusakan atau tidak sesuai pesanan, maka bisa dikembalikan dan diganti.

Di islam kita dianjurkan menggunakan produk dan segala sesuatu yang aman, tidak berbahaya ketika digunakan dan halal sesuai firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surah Al Baqarah ayat 172

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُلُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ وَاشْكُرُوا لِلَّهِ إِن كُنتُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, makanlah rezeki yang baik, halal dan yang kami berikan kepada kamu dan bersyukurlah kepada Allah, jika kamu hanya menyembah kepada-Nya.”²

Berdasarkan ayat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas produk sabun dettol halal yang terbuat dari bahan pilihan untuk membersihkan kulit tubuh manusia. Kemudian sabun dettol memiliki sertifikat dan label halal dari MUI

²Muhammad sohibtohir, *Al-Qur'an Tafsir Perkata Tajwid Kode Arab*, (Surabaya : PT. Insan Media Pustaka, 1987), hal 26.

(Majelis Ulama Indonesia) dan terdapat kode nomor BPOM (Badan Pengawas Obat dan Makanan)

B. Kepuasan Konsumen Santri Pondok Pesantren Pinang Bambu Terhadap Sabun Mandi Dettol

Menurut Shailesh dan Reddy, kepuasan konsumen merupakan dasar bahwa produk atau jasa yang kita tawarkan berkualitas baik dan sesuai dengan ekspektasi konsumen.³

Berdasarkan hasil penelitian descriptive statistic menyatakan bahwa jumlah konsumen 111 orang dengan berkategori cukup. Hasil nilai mean 55,91 yang berada diantara skor 52,77 dan 59,16 dan hasil kategori cukup dapat dilihat sebagai berikut :

1. Niat membeli ulang

Santri pada ponpes pinang bambu puas dengan kualitas yang didapatkan dan berminat untuk menggunakan kembali

2. Konfirmasi harapan

Santri ponpes pinang bambu puas dengan kualitas yang didapatkan pada produk dettol

3. Bersedia merekomendasikan

Santri ponpes pinang bambu puas dengan kualitas sabun dettol dan bersedia merekomendasikan produk sabun dettol kepada sesama santri yang lain dan teman-teman agar menggunakannya.

Berdasarkan kepuasan konsumen diatas sesuai dengan aturan islam yaitu jujur hasil yang diperoleh konsumen sesuai harapan mereka serta konsumen puas dengan yang didapatkan dan tidak merasa dikecewakan atau dibohongi.

³Shailesh & Reddy, *Ekuitas Merek Advokasi Pelanggan Melalui Strategi Gaifikasi dan Kualitas Pelayanan*, (Sekaran-Lamongan : IKAPI, 2016), hal 189.

Allah SWT berfirmandalam Al-Qur'an Surah At-Taubahayat 119

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ

Artinya : “ Wahai orang-orang yang beriman bertaqwalah kepada Allah dan jadilah kalian Bersama orang-orang yang jujur.⁴

Dalam ayat diatas menjelaskan bahwa kejujuran sebagian dari taqwa dan bukti iman orang tersebut baik. Sesungguhnya sifat jujur akan menghantarkan pada kepercayaan dan kepuasan konsumen dalam memilih produk sabun mandi dettol yang memiliki kualitas produk mengandung antiseptik mampu membunuh kuman, bakteri, gatal dan untuk melindungi kulit 99,9% selama 12 jam serta mencegah infeksi luka gudik, serta menjaga kesehatan. Kemudian kandungan glisterin untuk menyembuhkan luka akibat gudik. Terdapat vitamin C dan E untuk menutrisi, melembabkan kulit agar sehat, lembut dan halus. Tersedia juga untuk kulit sensitif dan berbagai jenis varian.

C. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Santri Pondok Pesantren Pinang Bambu

Dari hasil penelitian diketahui angka variable kualitas produk (X) dengan jumlah skor tertinggi 75 dan terendah 40 yang nilai rata-rata (mean) 57,20 masuk kategori cukup dan berada diantara skor 53,95 dan 60,50.

Variable kepuasan konsumen (Y) yang memiliki nilai skor tertinggi 71 dan terendah 37 dengan rata-rata (mean) 55,91 yang berkategori cukup dan berada diantara skor 52,77 dan 59,16.

Perhitungan korelasi, dari hasil yang dilakukan menggunakan SPSS 25 yaitu hubungan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menunjukkan person correlation 0,562 dan signifikan 0,000 yang berarti cukup kuat dan berada di interval 0,40-0,599.

⁴Salim Bahreisy, *Al Qur'an Al-Hakim*, (Surabaya : CV. Sahbat Ilmu, 2001) ,hal 304.

Korelasi antara kedua variabel yaitu diketahui kualitas produk terhadap kepuasan konsumen adalah $\text{sig } 0,000 < 0,05$ yang kesimpulannya H_a mempunyai pengaruh signifikan antara variable kualitas produk dan kepuasan konsumen sabun mandi dettol pada santri pondok pesantren pinang bambu.

Kemudian hasil Koefisien regresi sederhana nilai konstanta sebesar 24,646, koefisien variable bebas senilai 0,547. Sehingga memperoleh persamaan regresi $Y=24,646+0,547X$. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang dilakukan menggunakan SPSS 25 didapatkan angka R square sebesar 0,316 yang berarti bahwa sebesar 31,6% dipengaruhi oleh kepuasan konsumen dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang meliputi biaya, emosi dan kualitas pelayanan.