BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Clothing Underdog Division merupakan jenis usaha yang memfokuskan pada pakaian atau T-shirt saja. Nama underdog Division merupakan judul lagu dari band kasyafanya . Clothing Underdog Divison berdiri di Bandung pada tanggal 12 desember 2012 yang didirikan oleh seseorang yang bernama Dion Muh Rafsanjani dan sekaligus menjadi pemilik Clothing Underdog Divisison tersebut. Clothing Underdog Division memiliki *store* / toko yang berlokasi di jalan Surapati No.55 Bandung. *Phone* : 022-70771361 dan Fax : 022-7309912.

Pertama kali Clothing Underdog Division didirikan sudah menjual T-shirt sendiri, tetapi masih melalui media sosial/ online belum mempunyai *store*. Akan tetapi seiring maju dan berkembangnya Clothing Underdog Division sampai sekarang sudah memiliki *store* untuk memenuhi kebutuhan konsumennya, dan juga telah melebarkan sayapnya ke berbagai kota besar di Indonesia seperti : Yogyakarta, Surabaya, Malang, Bali, dan Bandung tentunya. Dengan cara mendistribusikan barang-barang hasil produksinya sendiri kepada konsumen-konsumen Clothing Underdog Division di Bandung maupun luar kota dengan cara via sosial media. Saat ini clothing Underdog Division terfokus dengan memasarkan produk fashion pria. Segmentasi pasar yang ditargetkan ialah pasar remaja dan dewasa.

4.1.2 Visi dan Misi

4.1.2.1 Visi

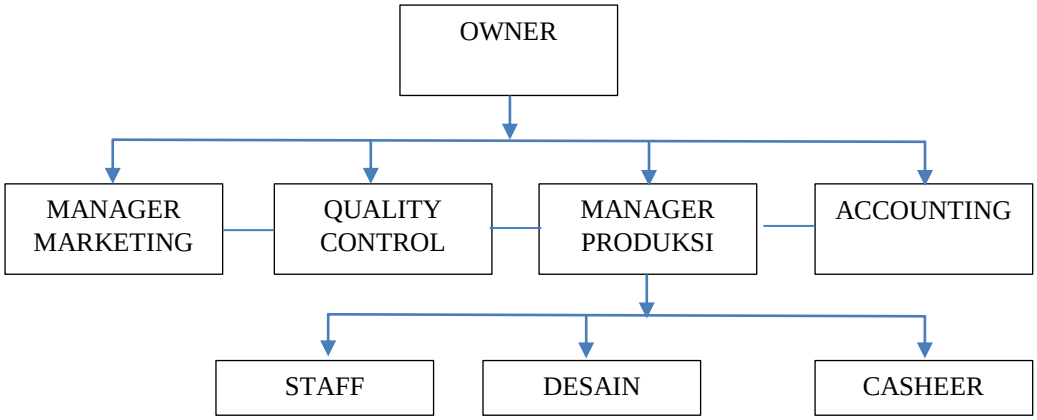
1. Menjadikan perusahan T-shirt Clothing terbaik yang senatiasa mampu bersaing dan tumbuh berkembang dengan sehat.
2. Menyediakan t-shirt berkualitas dengan desain yang bagus, unik dan kreatif dan sesuai dengan style anak muda masa kini

4.1.2.2 Misi

1. menghasilkan produk terbaik dan berkwalitas,sehingga banyak konsumen yang minat.
2. menyakinkan konsumen dengan memberikan pameran distro dalam tiap bulan guna baju/clothing yang terbaru.
3. pantang menyerah demi kemajuan dan kepuasan konsumen.

4.1.3 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur Organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

4.1.3.1 Uraian Tugas (*Job Description*)

Pada Clothing Underdog Division Bandung dijabarkan uraian tugas untuk mengetahui wewenang, tugas pokok, dan tanggung jawab masing-masing jabatan, yaitu sebagai berikut :

1. **Owner/Pemilik**

   Garis kewenangan dan tanggung jawab :

   a. *Owner* atau pemulik perusahaan merupakan orang yang bertanggung jawab atas jalannya sebuah perusahaan. Seorang *owner* memiliki kuasa penuh untuk mengatur dan meng organisasi perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah di tergetkan.

   b. Pemilik perusahaan juga memiliki wewenang untuk mengarahkan para staff agar bekerja sesuai sistem yang di jalankan perusahaan.

   c. Seorang *owner* memiliki tugas untuk selalu mengontrol akitifitas perusahaan untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan perusahaan yang di pimpin.

d. Menetukan stategi untuk meningkatkan produktivitas perusahaan.
e. Menentukan kebijakan keuangan perusahaan secara penuh untuk mengontrol sehat atau tidaknya keuangan perusahaan.

2. Manager Produksi

Garis kewenangan dan tanggung jawab :

a. Seorang manager produksi memiliki kewenangan untuk mengatur proses produksi perusahaan.
b. Menciptakan dan menetapkan system produksi yang efektif dan efisien, dengan berkordinasi langsung dengan *owner*.

Tugas dan tanggung jawab :

a. Mengawasi proses produksi perusahaan agar mengurangi kemungkinan resiko yang di dapatkan perusahaan.
b. Mengawasi proses distribusi barang produksi.
c. Berkordinasi dengan bagian *Quality Control* untuk menciptakan hasil produksi yang maksimal.

3. *Quality Control*

Garis kewenangan dan tanggung jawab :

a. Bagian *quality control* memiliki kawenangan untuk menetapkan bahan baku pembuatan produk yang baik dan sesuai dengan keinginan perusahaan.
b. Berkordinasi dengan manager produksi untuk meciptakan produk dengan kualitas terbaik dan mengurangi resiko barang *reject.*
c. Mengawasi kualitas bahan-bahan yang akan digunakan dalam pembuatan produk.

d. Mengawasi dan memeriksa produk yang siap di produksi agar memastikan tidak ada barang yang rusak atau *reject.*

4. Manager marketing

Garis kewenangan dan tanggung jawab :

a. Menetukan strategi marketing yang tepat bagi perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan penjualan.
b. Mengontrol staff marketing agar melakukan tugasnya dengan baik.

Tugas dan tanggung jawab :

a. Menetapkan strategi pemasaran yang tepat untuk menhadapi pesaing bisnisnya.
b. Mengawasi serta bertanggung jawab terhadap bagian penjualan dan marketing perusahaan.
c. Berkordinasi dengan owner dan manajer produksi untuk membuat inovasi-inovasi baru dalam pemasaran produknya.

5. Accounting

Tugas dan wewenang :

a. Mencatat pemasukan dan pengeluaran perusahaan.
b. Membuat laporan keuangan berdasarkan periode tertentu sesuai kebutuhan perusahaan secara akurat.
c. Mengatur semua permasalahan yang berhubungan dengan kelancaran dana perusahaan.

6. Staff

Tugas dan wewenang :

a. Staff toko memiliki wewenang untuk mengatur keadaan dan ketersediaan barang di toko.
b. Melayani konsumen yang datang ke toko dengan ramah.
c. Mencatat arus *input* dan *output* barang yang datang dan telah terjual di toko.
d. Menjaga *display* di toko agar tetap menarik sehingga konsumen nyaman berada di toko.

7. Desain

Tugas dan wewenag :

a. Berkordinasi dengan bagian produksi untuk menciptakan desain yang menarik.
b. Membuat desain produk yang unggul dari para peasaing.
c. Membuat desai produk yang sedang banyak di inginkan pasar.

8. Casheer

Tugas dan wewenang :

a. Mencatat semua hasil penjualan produk di toko.
b. Malayani pembayan konsumen di toko.

4.1.4 Aktifitas Perusahaan

Kegiatan usaha yang dilakukan oleh Clothing Underdog Division Bandung, yaitu membuat dan menjual produk – produk sendiri untuk memenuhi

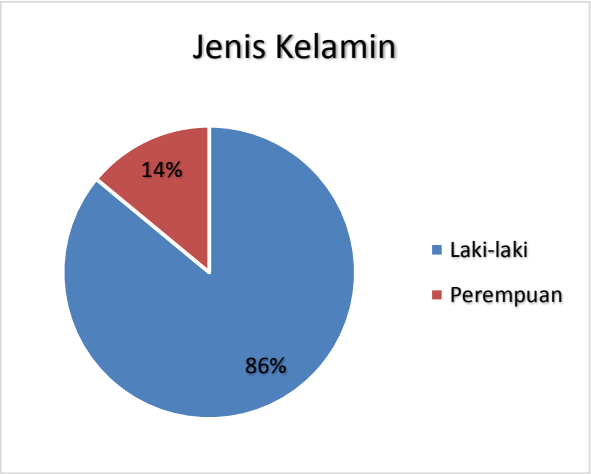
kebutuhan konsumennya. Clothing Underdog Division Bandung juga selalu menjaga kualitas dan pelayanannya agar konsumen merasa puas.

4.2 Karakteristik Responden

Dari hasil penyebaran koesioner yang telah dilakukan terhadap 100 responden sebagai sampel yang telah berbelanja di Clothing Underdog Division. Berikut ini adalah karakteristik responden yang mencakup jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Karakteristik ini masing-masing responden tersebut dapat dilihat pada tabel-tabel berikut :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	86	86,0%
2	Perempuan	14	14,0%
Total		**100**	**100%**



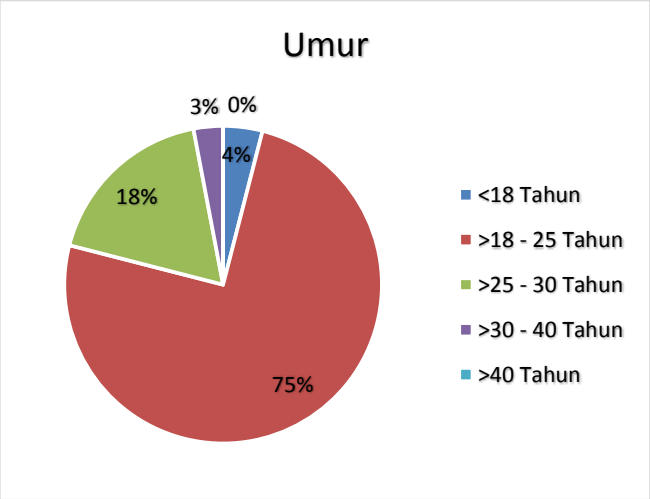
Berdasarkan Tabel 4.1 dapat dilihat jumlah responden yang mengisi kuesioner berdasarkan jenis kelamin untuk laki-laki sebesar 86 %, sedangkan untuk wanita sebesar 14%. Dari tabel tersebut menunjukan bahwa mayoritas yang menjadi

responden dalam penelitian ini adalah laki-laki. Hal ini dikarenakan dalam desainnya, dan Ukuran Baju lebih di khususkan untuk pria daripada wanita.

Mitchell&Waish (*dalam* Regia, 2011), bahwa pria dan wanita menginginkan produk dan jasa yang berbeda dan mereka memiliki jalan pikiran yang berbeda untuk mendapatkan produk maupun jasa yang diinginkan.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Usia Responden

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	<18 Tahun	4	4,0%
2	>18 - 25 Tahun	75	75,0%
3	>25 - 30 Tahun	18	18,0%
4	>30 - 40 Tahun	3	3,0%
4	>40 Tahun	0	0,0%
Jumlah		**100**	**100%**



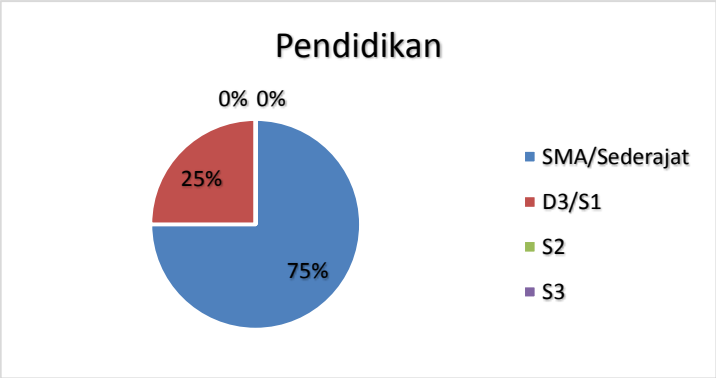
Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden Usia kurang dari 18 sebesar 4% dan antara usia 18 – 25 tahun sebesar 75%, usia 25 – 30 tahun sebesar 18 %, dan usia diatas 30 – 40 tahun sebesar 3%, dan responden usia > 40 tahun sebesar 0%. Dari data diatas diketahui bahwa mayoritas responden berusia

10 sampai 24 tahun. Hal ini menunjukan bahwa peminat T-shirt Underdog Division lebih diminati oleh remaja-sampai dewasa yang rata rata usianya 18 – 25 Tahun.

Menurut Super dan Crites (Lidyawatie, 1998) dalam Catur Nugroho (2015) perbedaan usia, artinya usia anak anak, remaja, dewasa dan orang tua akan berbeda minatnya terhadap suatu barang, aktivitas benda dan seseorang.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SMA/Sederajat	75	75,0%
2	D3/S1	25	25,0%
3	S2	0	0,0%
4	S3	0	0,0%
Total		**100**	**100%**

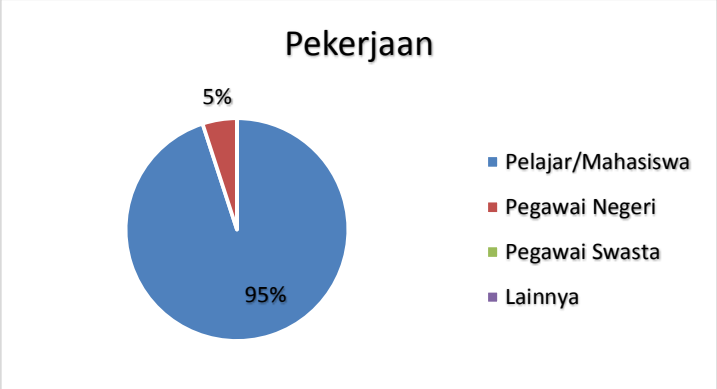


Berdasarkan Tabel 4.3 mengenai karakteristik responden berdasarkan pendidikan didapat besarnya persentase dari SMA/Sederajat sebesar 75%, D3/S1 sebesar 25%, S1 sebesar 0%, S2 sebesar 0%. Berdasarkan data diatas terlihat bahwa mayorias reponden adalah SMA/sederajat. Hal ini dikarenakan desain T-

shirt Underdog Division lebih diminati dan disukai di kalangan SMA/Sederajat yang lebih condong mengutamakan *style* (gaya) dalam hal busana.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	95	95,0%
2	Pegawai Negeri	5	5,0%
3	Pegawai Swasta	0	0,0%
4	Lainnya	0	0,0%
Total		**100**	**100%**

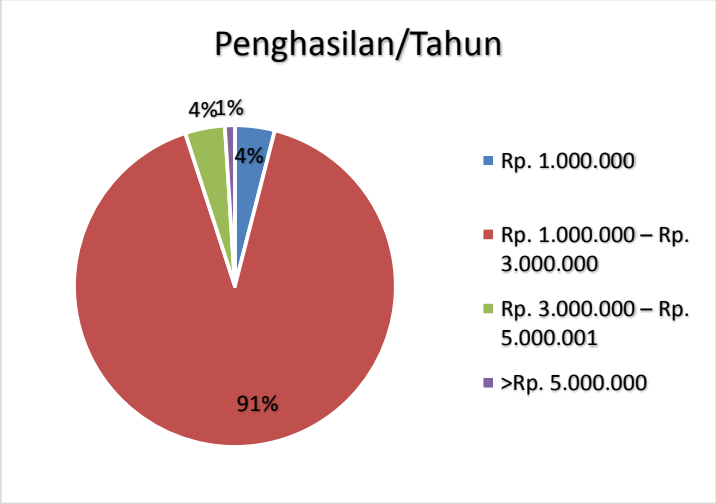


Berdasarkan Tabel 4.3 mengenai karakteristik responden berdasarkan pekerjaan didapat besarnya persentase dari Pelajar/Mahasiswa sebesar 95%, Pegawai Negeri sebesar 5%, Pegawai Swasta sebesar 0%, Dan Lain-lain sebesar 0%. Berdasarkan data diatas terlihat bahwa mayoritas reponden adalah pelajar atau mahasiswa. Hal ini dikarenakan desain T-shirt Underdog Division lebih diminati dan disukai dikalangan pelajar dan mahasiswa yang lebih condong mengutamakan *style* (gaya) dalam hal busana.

Makens (2003:207) dimana pekerjaan seseorang mempengaruhi kebutuhan barang/ jasa yang dibeli.

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Pengeluaran/Perbulan

No	Penghasilan/Tahun	Frekuensi	Persentase
1	Rp. 1.000.000	4	4,0%
2	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	91	91,0%
3	Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.001	4	4,0%
4	>Rp. 5.000.000	1	1,0%
Total		**100**	**100%**



Berdasarkan tabel 4.5 mengenai karakteristik responden berdasarkan pengeluaran perbulan sekitar Rp. 1.000.000 presentasenya sebanyak 45%, dan Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000 sebanyak 91%, Rp. 3000.000 – 5.000.000 sebanyak 4%, sedangkan untuk pengeluaran diatas Rp. 5000.000 presentase yg di dapat 1%. Berdasarkan data diatas diketahui bahwa mayoritas responden Underdog Division rata-rata pengeluaran dalam perbulan Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000. hal ini dikarenakan rata-rata peminat T-shirt Underdog Division yaitu pelajar/mahasiswa yang belum memiliki penghasilan.

Menurut Septia Nababan (2013:2132) menuturkan bahwa Semakin besar pendapatan seseorang maka akan semakin besar pula pengeluaran konsumsi.

4.3 Hasil Analisis Deskriptif/Kualitatif

4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas produk T-shirt pada Clothing Underdog Division di Bandung

Pada bagian ini akan disajikan tanggapan responden mengenai kualitas produk Underdog Division di Bandung yang mencakup kinerja, ciri-ciri, kesesuaian dengan spesifikasi, dan keandalan. Hasil tanggapan responden mengenai kualitas produk dapat dilihat pada uraian di bawah ini:

4.3.1.1 Kinerja *(Performance)*

Berikut ini adalah tanggapan responden berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada 100 orang yang merupakan konsumen Clothing Underdog Division di Bandung dengan hasil pengolahan data sebagai berikut:

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Mengenai T-shirt Underdog Division tidak mudah rusak

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	0	0,0%
Setuju	6	6,0%
Cukup Setuju	36	36,0%
Kurang Setuju	38	38,0%
Sangat Tidak Setuju	20	20,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden mengatakan kurang setuju mengenai T-shirt Underdog Division tidak mudah rusak sebanyak 38 (38%) orang. Hal ini disebabkan karena kualitas bahan yang digunakan untuk membuat T-shirt tersebut masih kurang baik .

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Mengenai T-shirt Underdog Division sebagai pakaian sehari-hari yang nyaman untuk dipakai

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	2	2,0%
Setuju	3	3,0%
Cukup Setuju	32	32,0%
Kurang Setuju	24	24,0%
Sangat Tidak Setuju	39	39,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden mengatakan sangat tidak setuju mengenai T-shirt Underdog Division tidak mudah rusak sebanyak 39 orang (39%). Hal ini disebabkan Karena T-shirt Underdog Division jika dipakai untuk sehari-hari akan mudah kusut.

Menurut Garvin dalam muhamad Yusuf (2011;28) mengemukakan bahwa fungsi utama produk yaitu membuat orang yang memakainya merasa nyaman saat di gunakan. Biasanya yang menjadi pertimbangan utama membeli produk.

Tabel 4.8
Skor Tanggapan Responden Mengenai Kinerja

No	Butir Kuesioner		Skor *(Likert Scale)*					Skor Total
			5	4	3	2	1	
1	T-shirt Underdog Division tidak mudah rusak	F	0	6	36	38	20	**229**
		%	0,0%	6,0%	36,0%	38,0%	20,0%	
2	T-shirt Underdog Division sebagai pakaian sehari-hari yang nyaman untuk dipakai	F	2	3	32	24	39	**205**
		%	2,0%	3,0%	32,0%	24,0%	39,0%	
Kinerja *(performance)*								**434**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Kinerja *(Performance)*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{5\ x\ 2\ x\ 100}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{434}{1000}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = 43{,}4\%$$

Tabel 4.9
Kriteria Persentase Tanggapan Responden

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00% - 36.00%	Tidak Baik
2	**36.01% - 52.00%**	**Kurang Baik**
3	52.01% - 68.00%	Cukup baik
4	68.01 – 84.00%	Baik
5	84.01% - 100%	Sangat Baik

Tabel 4.9 di atas merupakan jawaban responden pada indikator kinerja kualitas produk pada Underdog Division di Bandung yang di ukur menggunakan 2 item pernyataan. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai persentase yang didapat sebesar 43,4%. Nilai tersebut jika mengacu pada kriteria Pengklasifikasian Presentase masih tergolong kurang baik karena berada pada interval 36,01% - 52,00%. Hal ini menunjukan tanggapan responden tentang Kinerja kualitas produk T-shirt pada Underdog kurang baik.

Menurut Sedarmayanti (2001:50) bahwa: "Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja".

4.3.1.2 Ciri-ciri

Tabel 4.10
Tanggapan Responden Mengenai T-shirt underdog Division memiliki keistimewaan di banding produk lain

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	0	0,0%
Setuju	6	6,0%
Cukup Setuju	25	25,0%
Kurang Setuju	27	27,0%
Sangat Tidak Setuju	42	42,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden mengatakan sangat tidak setuju mengenai T-shirt Underdog Division memiliki keistimewaan di banding produk lain sebanyak 42 orang (42%). Hal ini disebabkan Karena T-shirt Underdog Division tidak terlihat istimewa.

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Mengenai Desain sablon pada t-shirt Underdog Division memiliki ciri khas

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	1	1,0%
Setuju	8	8,0%
Cukup Setuju	26	26,0%
Kurang Setuju	21	21,0%
Sangat Tidak Setuju	44	44,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden mengatakan sangat tidak setuju mengenai desain sablon T-shirt Underdog Division memiliki ciri khas sebanyak 44 orang (44%). Hal ini disebabkan karena desain sablon pada T-shirt Underdog Division belum terlihat memiliki ciri khas tersendiri.

Tabel 4.12
Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Ciri-ciri

No	Butir Kuesioner		Skor *(Likert Scale)*					Skor Total
			5	4	3	2	1	
3	T-shirt underdog Division memiliki keistimewaan di banding produk lain	F	0	6	25	27	42	**195**
		%	0,0%	6,0%	25,0%	27,0%	42,0%	
4	Desain sablon pada t-shirt Underdog Division memiliki ciri khas	F	8	26	21	44	0	**295**
		%	8,0%	26,0%	21,0%	44,0%	0,0%	
Ciri-ciri *(features)*								**490**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Skor Total Tanggapan Responden Mengenai ciri-ciri

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{5\ x\ 8\ x\ 100}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{490}{1000}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = 49{,}0\%$$

Tabel 4.12
Kriteria Persentase Tanggapan Responden

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00% - 36.00%	Tidak Baik
2	**36.01% - 52.00%**	**Kurang Baik**
3	52.01% - 68.00%	Cukup Baik
4	68.01 – 84.00%	Baik
5	84.01% - 100%	Sangat Baik

Tabel 4. di atas merupakan jawaban responden pada indikator ciri-ciri Underdog Division di Bandung yang di ukur menggunakan 2 item pernyataan. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai persentase yang didapat sebesar 49,0%. Nilai tersebut jika mengacu pada kriteria Pengklasifikasian Presentase masih tergolong kurang baik karena berada pada interval 36,01% - 52,00%. Hal ini

menunjukan tanggapan responden tentang ciri-ciri pada T-shirt Underdog Division kurang baik..

Menurut Garvin dalam muhamad Yusuf (2011;28) mengemukakan bahwa Dimensi *feature* merupakan karakteristik atau ciri-ciri tambahan yang melengkapi manfaat dasar suatu produk. Fitur bersifat pilihan atau option bagi konsumen. Kalau manfaat utama sudah standar, fitur seringkali ditambahkan agar telihat unik. Idenya, fitur bisa meningkatkan kualitas produk kalau pesaing tidak memiliki.

4.3.1.3 Kesesuaian dengan spesifikasi

Tabel 4.13
Tanggapan Responden Mengenai T-shirt Underdog Division memiliki karakteristik desain yang sesuai standar

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	1	1,0%
Setuju	4	4,0%
Cukup Setuju	38	38,0%
Kurang Setuju	25	25,0%
Sangat Tidak Setuju	32	32,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Hal ini menunjukan bahwa mayoritas mengatakan cukup setuju mengenai T-shirt Clothing Underdog Division memiliki karakteristik desain yang sesuai standar sebanyak 38 orang (38%). Hal ini disebabkan karena Karakteristik desain pada T-shirt Underdog Division sesuai dengan standar.

Tabel 4.14
Tanggapan Responden Mengenai T-shirt yang ditawarkan sesuai dengan tren baru

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	1	1,0%
Setuju	7	7,0%
Cukup Setuju	37	37,0%
Kurang Setuju	21	21,0%
Sangat Tidak Setuju	34	34,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Hal ini menunjukan bahwa mayorita respondedn mengatakan cukup setuju mengenai desain T-shirt yang ditawarkan sesuai dengan tren baru sebanyak 37 orang (37%). Hal ini disebabkan karena dari setiap produknya desaign dan model T-shirt selalui mengikuti tren perkembangan zaman atau trend masa kini yang sesuai dengan selera anak muda.

Tabel 4.15
Tanggapan Responden Mengenai Bahan yang digunakan sesuai dengan standar yang di janjikan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	0	0,0%
Setuju	6	6,0%
Cukup Setuju	47	47,0%
Kurang Setuju	11	11,0%
Sangat Tidak Setuju	36	36,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Hal ini menunjukan bahwa mayoritas respnden mengatakan cuukup setuju mengenai bahan yang digunakan sesuai dengan standar yang dijanjikan sebanyak 47 orang (47%). Hal ini disebabkan karena bahan T-shirt yang digunakan sesuai dengan standar yang di janjikan.

Tabel 4.16
Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian dengan spesifikasi

No	Butir Kuesioner		Skor *(Likert Scale)*					Skor Total
			5	4	3	2	1	
5	T-shirt Underdog Division memiliki karakteristik desain yang sesuai standar	F	1	4	38	25	32	**217**
		%	1,0%	4,0%	38,0%	25,0%	32,0%	
6	T-shirt yang ditawarkan sesuai dengan tren baru	F	1	7	37	21	34	**220**
		%	1,0%	7,0%	37,0%	21,0%	34,0%	
7	Bahan yang digunakan sesuai dengan standar yang di janjikan	F	0	6	47	11	36	**223**
		%	0,0%	6,0%	47,0%	11,0%	36,0%	
Kesesuaian dengan spesifikasi *(conformance to specification)*								**660**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian dengan spesifikasi

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{5\ x\ 3\ x\ 100}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{660}{1500}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = 44{,}0\%$$

Tabel 4.17
Kriteria Persentase Tanggapan Responden

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00% - 36.00%	Tidak Baik
2	**36.01% - 52.00%**	**Kurang Baik**
3	52.01% - 68.00%	Cukup Baik
4	68.01 – 84.00%	Baik
5	84.01% - 100%	Sangat Baik

Tabel 4. di atas merupakan jawaban responden pada indikator kesesuaian dengan spesifikasi Underdog Division di Bandung yang di ukur menggunakan 3 item pernyataan. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai persentase yang didapat sebesar 44,0%. Nilai tersebut jika mengacu pada kriteria Pengklasifikasian

Presentase masih tergolong kurang baik karena berada pada interval 36,01% - 52,00%. Hal ini menunjukan tanggapan responden tentang kesesuaian dengan spesifikasi pada T-shirt Underdog Division masih kurang baik.

Menurut Mullins, Orville, Larreeche, dan Boyd (2005:422) menyatakan bahwa sejauh mana Desain produk memenuhi spesifikasi atau tidak ditemukannya cacat pada produk maka produk itu akan banyak di sukai konsumen.

4.3.1.4 Keandalan

Tabel 4.18
Tanggapan Responden Mengenai Sablon pada T-shirt Underdog Division tidak mudah rusak

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	0	0,0%
Setuju	6	6,0%
Cukup Setuju	50	50,0%
Kurang Setuju	8	8,0%
Sangat Tidak Setuju	36	36,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden mengatakan cukup setuju mengenai sablon pada T-shirt Underdog Division tidak mudah rusak, sebanyak 50 orang (50%). Hal ini disebabkan karena Underdog Division selalu memilih sablon yang berkualitas yang tidak mudah rusak.

Tabel 4.19
Tanggapan Responden Mengenai Jahitan T-shirt Underdog Division terlihat rapih

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	0	0,0%
Setuju	4	4,0%
Cukup Setuju	39	39,0%
Kurang Setuju	27	27,0%
Sangat Tidak Setuju	30	30,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden mengatakan cukup setuju mengenai Jahitan T-shirt Underdog Division terlihat rapih, sebanyak 39 orang (39%). Hal ini disebabkan karena Underdog Division sangat memperhatikan terhadap kerapihan jahitan T-shirt.

Tabel 4.20
Tanggapan Responden Mengenai Warna T-shirt Underdog division tidak mudah luntur

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	0	0,0%
Setuju	3	3,0%
Cukup Setuju	33	33,0%
Kurang Setuju	27	27,0%
Sangat Tidak Setuju	37	37,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden mengatakan sangat tidak setuju mengenai warna T-shirt Underdog Division tidak mudah luntur, sebanyak 37 orang (37%). Hal ini disebabkan karena kualitas warna T-shirt Underdog Division masih kurang baik.

Tabel 4.21
Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Keandalan

No	Butir Kuesioner		Skor *(Likert Scale)*					Skor Total
			5	4	3	2	1	
8	Sablon pada T-shirt Underdog Division tidak mudah rusak	F	0	6	50	8	36	**226**
		%	0,0%	6,0%	50,0%	8,0%	36,0%	
9	Jahitan T-shirt Underdog Division terlihat rapih	F	0	4	39	27	30	**217**
		%	0,0%	4,0%	39,0%	27,0%	30,0%	
10	Warna T-shirt Underdog division tidak mudah luntur	F	0	3	33	27	37	**202**
		%	0,0%	3,0%	33,0%	27,0%	37,0%	
Total Keandalan *(reability)*								**645**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Keandalan

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{5\ x\ 3\ x\ 100}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{645}{1500}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = 43{,}0\%$$

Tabel 4.22
Kriteria Persentase Tanggapan Responden

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00% - 36.00%	Tidak Baik
2	**36.01% - 52.00%**	**Kurang Baik**
3	52.01% - 68.00%	Cukup Baik
4	68.01 – 84.00%	Baik
5	84.01% - 100%	Sangat Baik

Tabel 4. di atas merupakan jawaban responden pada indikator keandalan Underdog Division di Bandung yang di ukur menggunakan 3 item pernyataan. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai persentase yang didapat sebesar 43,0%. Nilai tersebut jika mengacu pada kriteria Pengklasifikasian Presentase tergolong

kurang baik cukup berada pada interval 36,01% - 52,00%. Hal ini menunjukan tanggapan responden tentang keandalan pada T-shirt Pada Underdog Division masih kurang baik.

Menurut Garvin dalam muhamad Yusuf (2011;28) mengemukakan bahwa Dimensi kedua adalah keterandalan, yaitu peluang suatu produk bebas dari kegagalan saat menjalankan fungsinya untuk menunjang penampilan orang yang memakai produk tersebut.

4.3.1.5 Daya Tahan

Tabel 4.23
Tanggapan Responden Mengenai T-shirt Underdog Division memiliki daya tahan produk yang baik

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	2	2,0%
Setuju	2	2,0%
Cukup Setuju	35	35,0%
Kurang Setuju	23	23,0%
Sangat Tidak Setuju	38	38,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden mengatakan sangat tidak setuju mengenai T-shirt Underdog Division memiliki daya tahan yang baik, sebanyak 38 orang (38%). Hal ini disebabkan karena daya tahan yang dimiliki T-shirt Underdog division masih kurang baik

Tabel 4.24
Tanggapan Responden Mengenai T-shirt Underdog Division dapat dipakai dalam jangka waktu lama (tahan lama)

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	0	0,0%
Setuju	4	4,0%
Cukup Setuju	51	51,0%
Kurang Setuju	11	11,0%
Sangat Tidak Setuju	34	34,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Hal ini menunjukan bahwa mayoritas mengatakan cuku setuju mengenai T-shirt Underdog Division dapat dipakai dalam jangka waktu lama (tahan lama), sebanyak 38 orang (38%). Hal ini disebabkan karena Underdog Division selalu berusaha meingkatkan kualitas T-shirt yang diproduksi dengan melalui beberapa tahapan seperti proses seleksi bahan, jahitan maupun sablon pada gambar sehinnga barang yang di produksi dapat bertahan lama.

Tabel 4.25
Tanggapan Responden Mengenai T-shirt Underdog Division awet dan tahan lama sesuai dengan harga produk

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	1	1,0%
Setuju	4	4,0%
Cukup Setuju	34	34,0%
Kurang Setuju	35	35,0%
Sangat Tidak Setuju	26	26,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Berdasarkan tanggapan responden mengenai T-shirt Underdog Division awet dan tahan lama, diketahui bahwa sebanyak 1 orang (1%) mengatakan sangat setuju, 4 orang (4%) mengatakan setuju, 34 orang (34%) mengatakan cukup, 35

orang (35%) mengatakan kurang setuju dan sebanyak 26 (26%) sangat tidak setuju.

Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden mengatakan kurang setuju mengenai T-shirt Underdog Division awet dan tahan lama, sebanyak 35 orang. Hal ini disebabkan karena pelanggan merasa produk yang diharapkan tidak sesuai dengan harga yang ditawarkan.

Tabel 4.26
Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Daya Tahan

No	Butir Kuesioner		Skor *(Likert Scale)*					Skor Total
			5	4	3	2	1	
11	T-shirt Underdog Division memiliki daya tahan produk yang baik	F	2	2	35	23	38	**207**
		%	2,0%	2,0%	35,0%	23,0%	38,0%	
12	T-shirt Underdog Division dapat dipakai dalam jangka waktu lama (tahan lama)	F	0	4	51	11	34	**225**
		%	0,0%	4,0%	51,0%	11,0%	34,0%	
13	T-shirt Underdog Division awet dan tahan lama sesuai dengan harga produk	F	1	4	34	35	26	**219**
		%	1,0%	4,0%	34,0%	35,0%	26,0%	
Daya Tahan *(Durability)*								**651**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Daya Tahan

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{5\ x\ 3\ x\ 100}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{651}{1500}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = 43{,}0\%$$

Tabel 4.27
Kriteria Persentase Tanggapan Responden

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00% - 36.00%	Tidak Baik
2	**36.01% - 52.00%**	**Kurang Baik**
3	52.01% - 68.00%	Cukup baik
4	68.01 – 84.00%	Baik
5	84.01% - 100%	Sangat Baik

Tabel 4. di atas merupakan jawaban responden pada indikator daya tahan Underdog Division di Bandung yang di ukur menggunakan 3 item pernyataan. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai persentase yang didapat sebesar 43,0%. Nilai tersebut jika mengacu pada kriteria Pengklasifikasian Presentase tergolong kurang baik cukup berada pada interval 36,01% - 52,00%. Hal ini menunjukan tanggapan responden tentang daya tahan T-shirt Pada Underdog Division masih kurang baik.

Menurut Garvin dalam muhamad Yusuf (2011;28) mengemukakan bahwa Daya tahan menunjukkan usia produk, yaitu jumlah pemakaian suatu produk sebelum produk itu digantikan atau rusak. Semakin lama daya tahannya tentu semakin awet. Produk yang awet akan dipresepsikan lebih berkualitas dibandingkan produk yang cepet habis atau cepat diganti.

4.3.1.6 Estetika

Tabel 4.28
Tanggapan Responden Mengenai Produk T-shirt Underdog Division yang ditawarkan memiliki kombinasi warna yang serasi

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	2	2,0%
Setuju	2	2,0%
Cukup Setuju	24	24,0%
Kurang Setuju	31	31,0%
Sangat Tidak Setuju	41	41,0%
Jumlah	**100**	**100%**

SumbeEsr: Data primer yang telah di olah, 2017

Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden mengatakan sangat tidak setuju mengenai T-shirt yang ditawarkan memiliki kombinasi warna yang serasi, sebaanyak 41 orang (41%). Hal ini disebabkan karena pelanggan merasa masih ada beberapa sebagaian T-shirt Underdog Division memiliki kombinasi warna yang kurang serasi.

Tabel 4.29
Tanggapan Responden Mengenai Desain produk T-shirt Underdog Division menarik anda untuk membeli

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	1	1,0%
Setuju	4	4,0%
Cukup Setuju	31	31,0%
Kurang Setuju	36	36,0%
Sangat Tidak Setuju	28	28,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden mengatakan kurang setuju mengenai desain produk T-shirt Underdog Division menarik konsumen untuk membeli, sebanyak 36 orang (36%). Hal ini disebabkan karena pelanggan merasa model t-shirt yang dikeluarkan/ ditawarakan selalu sama /sejenis dengan produk toko lain.

Tabel 4.30
Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Estetika

No	Butir Kuesioner		Skor *(Likert Scale)*					Skor Total
			5	4	3	2	1	
14	Produk T-shirt Underdog Division yang ditawarkan memiliki kombinasi warna yang serasi	F	2	2	24	31	41	**193**
		%	2,0%	2,0%	24,0%	31,0%	41,0%	
15	Desain produk T-shirt Underdog Division menarik anda untuk membeli	F	1	4	31	36	28	**214**
		%	1,0%	4,0%	31,0%	36,0%	28,0%	
Estetika *(Esthetica)*								**407**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Estetika

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{5\ x\ 8\ x\ 100}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{407}{1000}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = 40{,}7\%$$

Tabel 4.31
Kriteria Persentase Tanggapan Responden

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00% - 36.00%	Tidak Baik
2	**36.01% - 52.00%**	**Kurang Baik**
3	52.01% - 68.00%	Cukup baik
4	68.01 – 84.00%	Baik
5	84.01% - 100%	Sangat Baik

Tabel 4.31 di atas merupakan jawaban responden pada indikator estetika Underdog Division di Bandung yang di ukur menggunakan 2 item pernyataan. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai persentase yang didapat sebesar 40,7%. Nilai tersebut jika mengacu pada kriteria Pengklasifikasian Presentase masih tergolong kurang baik karena berada pada interval 36,01% - 52,00%. Hal ini menunjukan tanggapan respoden tentang estetika kualitas produk T-shirt Pada Underdog Division masih kurang baik.

Menurut Garvin dalam muhamad Yusuf (2011;28) mengemukakan bahwa *Aesthetic* atau keindahan menyangkut tampilan produk yang membuat konsumen suka. Ini seringkali dilakukan dalam bentuk desain produk atau kemasannya. Beberapa merek memperbaharui wajahnya supaya lebih cantik di mata konsumen

4.3.1.7 Kualitas yang dipersepsikan

Tabel 4.32
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas bahan T-shirt yang digunakan bagus

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	1	1,0%
Setuju	5	5,0%
Cukup Setuju	24	24,0%
Kurang Setuju	49	49,0%
Sangat Tidak Setuju	21	21,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden mengatakan kurang setuju mengeni bahan T-shirt yang digunakan bagus sebanyak 49 orang (49%).hal ini disebabkan karena pelanggan merasa kualitas bahan yang digunakan masih kurang bagus.

Tabel 4.33
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas jahitan T-shirt Underdog division berkualitas tinggi

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	1	1,0%
Setuju	2	2,0%
Cukup Setuju	27	27,0%
Kurang Setuju	56	56,0%
Sangat Tidak Setuju	14	14,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden mengatakan kurang setuju mengenai mkualitas jahitan T-shirt Underdog Division Berkualitas tinggi, 56

orang (56%). Hal ini disebabkan karena kualitas jahit Pada T-shirt Underdog Division berkurang sehingga tidak sesuai dengan yang di harapkan pelanggan.

Tabel 4.34
Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Kualitas yang di Persepsikan

No	Butir Kuesioner		Skor *(Likert Scale)*					Skor Total
			5	4	3	2	1	
16	Kualitas bahan T-shirt yang digunakan bagus	F	1	5	24	49	21	**216**
		%	1,0%	5,0%	24,0%	49,0%	21,0%	
17	Kualitas jahitan T-shirt Underdog division berkualitas tinggi	F	1	2	27	56	14	**220**
		%	1,0%	2,0%	27,0%	56,0%	14,0%	
Kualitas yang di Persepsikan *(perceived quality)*								**436**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Kualitas yang dipersepsikan

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{5\ x\ 8\ x\ 100}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{436}{1000}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = 43{,}7\%$$

Tabel 4.35
Kriteria Persentase Tanggapan Responden

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00% - 36.00%	Tidak Baik
2	**36.01% - 52.00%**	**Kurang Baik**
3	52.01% - 68.00%	Cukup Baik
4	68.01 – 84.00%	Baik
5	84.01% - 100%	Sangat Baik

Tabel 4. di atas merupakan jawaban responden pada indikator kualitas yang baik Underdog Division di Bandung yang di ukur menggunakan 2 item pernyataan. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai persentase yang didapat sebesar 43,6%. Nilai tersebut jika mengacu pada kriteria Pengklasifikasian

Presentase masih tergolong kurang baik karena berada pada interval 36,01% - 52,00%.

Hal ini di menunjukan tanggapan responden tentang kualitas yang dipersepsikan pada T-shirt Underdog Division kurang baik.

Menurut Mullins, Orville, Larreeche, dan Boyd (2005:422) menyatakan sering dibilang merupakan hasil dari penggunaan pengukuran yang di lakukan secara tidak langsung karena terdapat kemungkinan bahwa konsumen tidak mengerti atau kekurangan informasi atas kualitas produk yang bersangkutan.

4.4 Hasil Implementasi Model

Analisa deskripsi tentang tanggapan responden terhadap kualitas produk Underdog Division di Bandung dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.36
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas produk

Variabel	Indikator	Skor Aktual	Persentase (%)	Keterangan
Kualitas Produk	Kinerja	434	43,4%	Kurang Baik
	Ciri-ciri	490	49,0%	Kurang Baik
	Kesesuaian dengan Spesifikasi	660	44,0%	Kurang Baik
	Keandalan	645	43,0%	Kurang Baik
	Daya Tahan	645	43,0%	Kurang Baik
	Estetika	407	40,7%	Kurang Baik
	Kualitas yg di Persepsikan	436	43,6%	Kurang Baik
Akumulasi		**3717**	**43,7%**	Kurang Baik

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Skor Total Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas produk

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{5\ x\ 17\ x\ 100}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{3717}{8500}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = 43{,}7\%$$

Tabel 4.37
Kriteria Persentase Tanggapan Responden

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00% - 36.00%	Tidak Baik
2	**36.01% - 52.00%**	**Kurang Baik**
3	52.01% - 68.00%	Cukup Baik
4	68.01 – 84.00%	Baik
5	84.01% - 100%	Sangat Baik/

Berdasarkan Tabel 4. di atas merupakan jawaban responden mengenai kualitas produk Clothing Underdog Division di Bandung yang di ukur menggunakan 17 item pernyataan. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai persentase yang didapat sebesar 43.7%. Nilai tersebut jika mengacu pada kriteria Pengklasifikasian Presentase masih tergolong kurang baik karena berada pada interval 36,01% - 52,00%.

- Total skor tertinggi tentang tanggapan responden mengenai kualitas produk terdapat pada indikator ciri-ciri *(features)* dengan skor total yang diperoleh sebesar (49,0%).
- Total skor terendah tentang tanggapan responden mengenai kualitas produk terdapat pada indikator estetika *(esthetica)* dengan skor total yang diperoleh sebesar (40,7%).