BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Toko Solex merupakan jenis usaha yang bergerak di bidang jasa sejak tahun 1992 di Bandung. Toko Solex didirikan oleh Ase Hidayat, Dindin Wahyudin, Didit Mulyadi dan Deden Kusnadi. Toko Solex merupakan usaha keluarga yang berlokasi di jalan Suniaraja Timur Gg Apandi No.2 Bandung Jawa Barat.

Pada awalnya Toko Solex Hanya memfokuskan dalam penjualan velg saja namun seiring berjalannya waktu mengalami pengembangan dalam melakukan pengembangan jasa sevice carburator. Tetapi beberapa tahun kemudian jasa service carburator dihilangkan dengan alasan pegawai yang menanganinya tidak serius.

Tetapi tidak berhenti sampai disitu, pada tahun 2010 para pendiri sekaligus pemilik Toko Solex mengeluarkan inovasi baru yaitu dengan membuka usaha jasa pengecatan khususnya velg. Sampai saaat ini Toko Solex masih dapat bertahan dan bersaing dengan usaha sejenisnya di wilayah Toko Solex berada.

4.1.2 Visi dan Misi

4.1.2.1 Visi

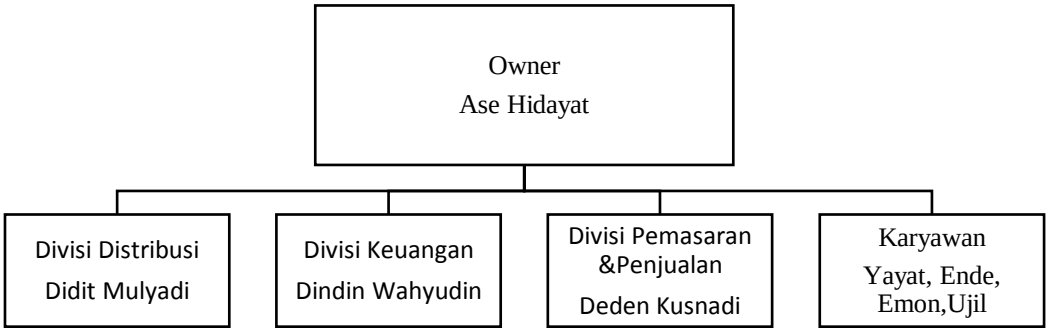
Menjadi perusahaan yang unggul, tangguh dengan mengutamakan kualitas dan keamanan serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.

4.1.2.2 Misi

1. Mengutamakan mutu, kualitas dan pelayanan.
2. Memberikan lapangan pekerjaan untuk masyarakat yang mempunyai kemampuan dan keahlian di bidangnya.
3. Memberikan kesempatan pada karyawan untuk mengembangkan kemampuan mereka dalam mencapai tujuan.

4.1.3 Struktur Organisasi

Didalam suatu perusahaan pasti memiliki struktur organisasi yang tujuannya memudahkan suatu proses kegiatan yang dilaksanakan. Sejalan dengan kemajuan dan perkembangan Toko Solex dalam pembuatan struktur organisasi mengalami perubahan sesuai dengan kondisi Toko Soex itu Sendiri. Dengan struktur organisasi yangteratur mempermudah manajemen dalam melakukan penempatan karyawan sesuai dengan masing-masing keahliannya itu sendiri.



Gambar 4.1
Struktur Organisasi Toko Solex Bandung

Sumber : Arsip data Toko Solex Bandung

4.1.3.1 Uraian Tugas (*Job Description*)

1. **Owner**
    - Memantau segala bentuk kegiatan.
    - Menerima laporan atas segala bentuk kegiatan sebagai tanggung jawab sebagai divisi.
    - Melakukan evaluasi kerja.
2. **DivisiKeuangan**
    - Mengatur dan menjalan kanaktivitaskeuangan.
    - Melakukan pengawasan terhadapstap bidang keuangan.
    - Merencanakanpendapatandankeuanganperusahaan.
3. **Divisi Pemasaran Dan Penjualan**
    - Melakukan pemasaran dan merencanakan target penjualan produkp erusahaan.
    - Menjalankan aktivitas pemasaran dan penjualan produk perusahaan.
    - Melakukanpengawasanterhadappemasukandanpengeluaranbarang.
4. **Karyawan**
    - Malakukan pekerjaan sesuai dengan standar perusahaan yang ada.
    - Menjaga kualitas produk denganbaik.

4.1.4 Aktifitas Perusahaan

Kegiatan usaha yang dilakukan oleh Toko Solex Bandung yaitu jual beli velg, pengecetan velg, menjaga keamanan, pelayanan dan kualitas barang dengan baik agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan memuaskan konsumen.

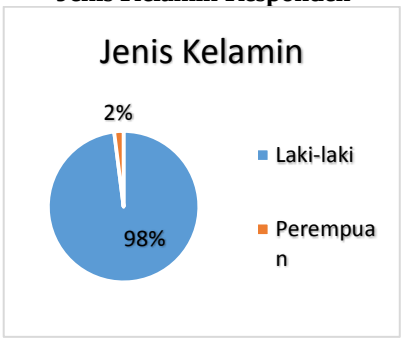
4.2 Karakteristik Responden

Penulis melakukan penyebaran kuisioner sebanyak 100 responden. Responden yang dilit adalah konsumen yang pernah membutuhkan jasa pelayanan pengecatan pada TokoSolex Bandung yang terdiridari, jeniskelamin, usia, pekerjaan dan pengasilan responden itusendiri.

Berdasarkan hasil dari kuisioner yang penulis sebarkan, diperoleh hasil sebagai berikut :

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 4.2
Jenis Kelamin Responden



Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

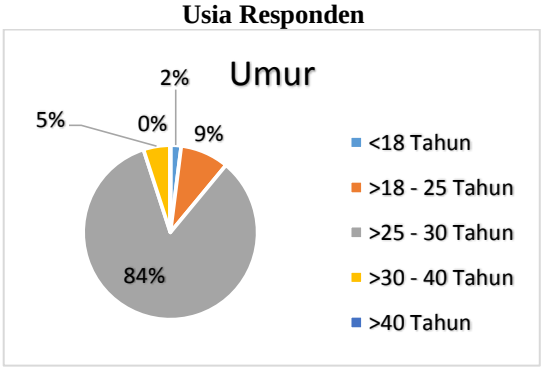
Dari gambar 4.2 diatas terlihat bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini seluruhnya berjumlah 100 orang yang terdiri dari laki-laki dan perempuan, dimana responden perempuan 2,0% dan sedangankan laki-laki sebesar 98,0%. Dengan demikian meyoritas pengunjung yang melakukan pelayanan pengecatan adalah laki-laki, karena jika dibandingkan dengan perempuan mayoritas penyuka dunia otomotif adalah laki-laki.

Menurut **Solomon (2013:165)** mengungkapkan bahwa laki-laki lebih suka mengutak ngatik hal yang rumit seperti otomotif, mesin dan laki-laki selalu ingin bereaksai serta menyukai tantangan.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut ini akan digambarkan mengenai data responden yang dikelompokan berdasarkan usia, dapat diihat pada table-tabel dibawah ini :

Gambar 4.3
Usia Responden



Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

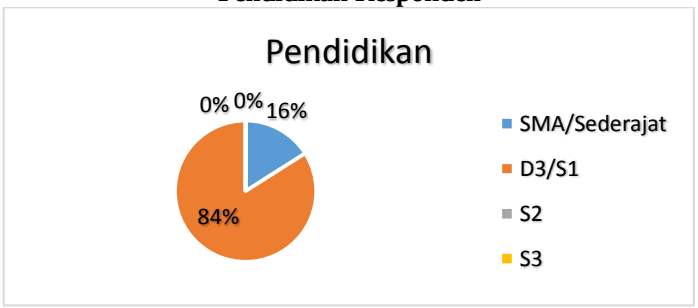
Dari gambar 4.3 menunjukan banyaknya responden berdasarkan usia mayoritas responden yang banyak melakukan pelayanan jasa pengecatan pada Toko Solex Bandung menjawab adalah berusia 25-30 tahun dengan jumlah presentase 9,0%. Karena pada saat ini umur 25-30 sedang suka memasuki trend dan pergaulan masa kini.

Menurut **Prayitno dalam Aryo (2012:84)** menyatakan bahwa setiap orang yang berusia 18 tahun keatas tingkatan remaja menuju dewasa dapat dikatakan sebagian dari kegiatannya untuk memenuhi gaya hidup mengikuti zaman dan sudah mempunyai penghasilan atau mencari nafkah untuk memenuhi kebutuhan.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berikut ini akan digambarkan mengenai data responden yang dikelompokan berdasarkan pendidikan, dapat diihat pada table-tabel dibawah ini :

Gambar 4.4
Pendidikan Responden



Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

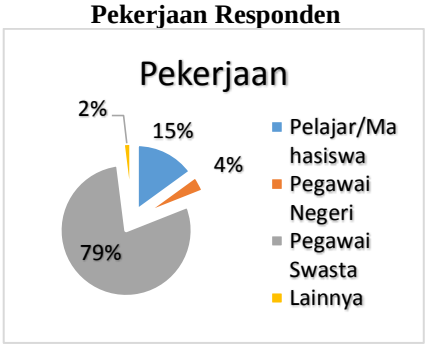
Dari gambar 4.4 diatas menunjukan bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah responden yang memiliki pendidikan terakhir diploma dan sarjana sebesar 84,0%. Karena responden yang memiliki pendidikan terakhir diploma atau sarjana mayoritas sudah memiliki pekerjaan dan penghasilan sendiri.

Menurut **Melwin dalam Aryo (2014:144)** manyatakan bahwa lulusan diploma dan sarjana sudah memiliki penghasilan karena rogram diploma mempersiapkan mahasiswanya untuk siap bekerja dan menghasilkan uang dengan keterampilan yang dimiliki, serta memiliki kualitas kerja (teknis dan praktis) yang bagus, ditambah memiliki aspek analisis dasar yang baik, meski tidak sedalam kemampuan mahasiswa S1.

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut ini akan digambarkan mengenai data responden yang dikelompokan berdasarkan pekerjaan, dapat diihat pada table-tabel dibawah ini :

Gambar 4.5
Pekerjaan Responden



Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

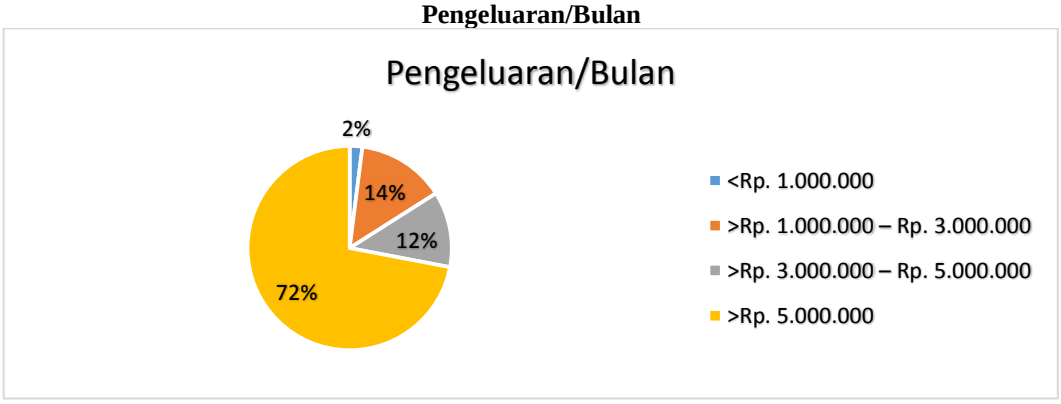
Dari gambar 4.5 diatas menunjukan bahwa yang menjadi responden berdasarkan pekerjaan adalah pegawai swasta dengan junlah 79,0%. Maka dapat dikatakan bahwa kebanyakan pengunjung dari Toko Solex yang melakukan pelayanan pengecatan adalah pegawai swasta, karena dapat dikatakan memiliki pendapatan yang baik .

Menurut **Ahmad dalam Syahida (2013:23)** manyatakan bahwa pegawai swasta dinilai lebih mementingkan kemewahan gaya hidupnya dan dinilai lebih baik pendapatannya.

4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran

Berikut ini akan digambarkan mengenai data responden yang dikelompokan berdasarkan pengeluaran, dapat diihat pada table-tabel dibawah ini:

Gambar 4.6
Pengeluaran/Bulan



Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Dari table 4.5 menunjukan banyaknya responden berdasarkan "Pengeluaran Per Bulan". Paling banyak responden yang memiki pengeluaran sebanyak lebih dari Rp 5.000.000 sebanyak 72.0%. Karena dengan pengeluaran Rp 5.000.000 yang mereka dapatkan sesuai dengan pengeluaran akan kebutuhan mereka baik sehari-hari maupun otomotif.

Menurut **Keynes (2012:123)** berpendapat bahwa besarnya konsumsi tergantung dari pendapatan yang dihasilkan. Perbandingan antara besar nya konsumsi dan pendapatan disebut Keynes sebagai *Marginal Propensity to Consume* (MPC).

4.3 Hasil Analisis Deskriptif/Kualitatif

4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas produk pada Toko Solex Bandung

Pada bagian ini akan disajikan tanggapan responden mengenai kualitas produk Toko Solex Bandung yang mencakup bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan. Hasil tanggapan responden mengenai kualitas produk dapat dilihat pada uraian di bawah ini:

4.3.1.1 *Tangible* (Bukti Fisik)

Berikut ini adalah tanggapan responden berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada 100 orang yang merupakan konsumen Toko Solex Bandung dengan hasil pengolahan data sebagai berikut:

Tabel 4.1
Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Toko Solex Memberikan Tempat Yang Nyaman

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	0	0,0%
Setuju	3	3,0%
Cukup Setuju	34	34,0%
Kurang Setuju	42	42,0%
Sangat Tidak Setuju	21	21,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.1 di atas merupakan jawaban responden pada indikator bukti fisik mengenai pelayanan Toko Solex memberikan tempat yang nyaman banyaknya responden menjawab sangat setuju dengan jumlah presentase 0% dan sangat tidak setuju sebanyak 21%. Hal tersebut terjadi dengan alasan tempat yang diberkan masih terbilang kuno, kotor, dan banyak barang-barang berserakan tidak tertata rapihyang membuat konsumen kurang merasan nyaman saat berada pada Toko Solex Bandung.

Menurut **Kolcaba (1992, dalam Potter & Perry, 2012:224)** mengungkapkan kenyamanan atau rasa nyaman adalah sesuatu keadaan telah terpenuhnya kebutuhan dasar manusia yaitu kebutuhan akan ketentraman (suatu kepuasan yang meningkatkan penampilan sehari-hari, kelegaan (kebutuhan telah terpenuhi), dan transenden (keadaan tentang sesuatu yang melebihi masalah dan nyeri).

Tabel 4.2
Tanggapan Responden Mengenai Lokasi Toko Solex Mudah Ditemukan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	1	1,0%
Setuju	2	2,0%
Cukup Setuju	32	32,0%
Kurang Setuju	10	10,0%
Sangat Tidak Setuju	55	55,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.2 di atas merupakan jawaban responden pada indikator bukti fisik mengenai lokasi Toko Solex mudah ditemukan sebanyak 1% menjawab sangat setuju dan 55% menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataaan tersebut karena masih belum ditemukanya lokasi Toko Solex pada Google Mapz atau Waze yang membuat konsumen susah menemukan lokasi Toko Solex itu sendiri, sedangkaan pada masa ini teknologi sudah semakin canggih.

Menurut **Sumaatmadja (2012:118)** menjelaskan, bahwa lokasi suatu benda dalam ruang dapat menjelaskan dan dapat memberikan kejelasan pada benda atau gejala geografi yang bersangkutan secara lebih jauh lagi.

Tabel 4.3
Tanggapan Responden Mengenai Peralatan Pengecatan Yang Digunakan Toko Solex Lengkap

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	0	0,0%
Setuju	3	3,0%
Cukup Setuju	27	27,0%
Kurang Setuju	13	13,0%
Sangat Tidak Setuju	57	57,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.3 di atas merupakan jawaban responden pada indikator bukti fisik mengenai peralatan pengecatan pada Toko Solex Lengkap namun responden banyak yang menjawab sangat setuju akan pernyataan tersebut dengan jumlah 0% sedangkan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 57%. Dengan demikian banyak responden menjawab sangat setuju alasannya adalah peralaratan pada Toko Solex yang masih belum canggih, yang membuat proses pengecatan menjadi lama.

Menurut **Sam (2012:65)** Peralatan adalah segala sesuatu yang berupa benda yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu.

Tabel 4.4
Tanggapan Responden Mengenai Ruangan Toko Solex Memiliki Interior Yang Menarik

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	1	1,0%
Setuju	3	3,0%
Cukup Setuju	26	26,0%
Kurang Setuju	4	4,0%
Sangat Tidak Setuju	66	66,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.4 di atas merupakan jawaban responden pada indikator bukti fisik mengenai ruangan Toko Solex memiliki interior yang menarik, responden memilih sangat setuju akan pernyataan tersebut dengan jumlah 1% dan responden yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 66%. Maka mayoritas responden menjawab sangat setuju karena pada ruangan Toko Solex tersebut tidak ada poster atau gambar yang membuat konsumen tertarik.

Menurut **D.K. Ching (2012:46)** interior adalah Salah satu bidang study keilmuan yang didasarkan pada ilmu desain, Bidang keilmuan ini bertujuan untuk dapat menciptakan suatu lingkungan binaan (ruang dalam) beserta elemen – elemen pendukungnya, baik fisik maupun nonfisik, Sehingga kualitas kehidupan manusia yang berada didalamnya menjadi lebih baik.

Tabel 4.5
Skor Tanggapan Responden Mengenai Bukti fisik

No	Butir Kuesioner		Skor *(Likert Scale)*					Skor Total
			5	4	3	2	1	
1	Pelayanan Toko solex memberikan tempat yang nyaman	F	0	3	34	42	21	**219**
		%	0,0%	3,0%	34,0%	42,0%	21,0%	
2	Lokasi Toko Solex mudah ditemukan	F	1	2	32	10	55	**184**
		%	1,0%	2,0%	32,0%	10,0%	55,0%	
3	Peralatan pengecatan yang digunakan Toko Solex lengkap	F	0	3	27	13	57	**176**
		%	0,0%	3,0%	27,0%	13,0%	57,0%	
4	Ruangan Toko Solex memiliki interior yang menarik	F	1	3	26	4	66	**169**
		%	1,0%	3,0%	26,0%	4,0%	66,0%	
Bukti Fisik								**748**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Bukti fisik

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{5\ x\ 4\ x\ 100}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{748}{2000}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = 37{,}4\%$$

Tabel 4.6
Kriteria Persentase Tanggapan Responden

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

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.5 dan 4.6 di atas merupakan jawaban responden pada indikator bukti fisik Toko Solex Bandung yang di ukur menggunakan 4 item pernyataan. Pernyataan diatas antar lain pernyataan **"Pelayanan Toko Solex memberikan tempat yang nyaman"** dengan jumlah skor 219. Untuk item kedua "**Lokasi Toko Solex mudah ditemukan"** dengan jumlah skor 184. Selanjutnya item ke 3

dengan pernyataan "P**eralatan pengecatan yang digunakan Toko Solex lengkap"** dengan jumlah skor 176. Kemudian yang terakhir "**Ruangan Toko Solex memiliki interior yang menarik"** dengan jumlah Dari hasil keseluruhan total akumulai nilai terkecil yang didapat sebesar 169.

Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai persentase yang didapat sebesar 37,4%. Nilai tersebut jika mengacu pada kriteria Pengklasifikasian Presentase masih tergolong tidak baik karena berada pada interval 36,01% - 52,00%. Hal tersebut dikarenakan ruangan Toko Solex tidak memiliki interior yang menarik, kurangnya poster dan pajangan di area Toko Solex segingga mebuat konsumen merasa bosan.

Menurut **Parasuraman (dalam Zeithaml dan Bitner (2013:118)** bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

4.3.1.2 *Reliability* (Kehandalan)

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Toko Solex Memiliki Kemampuan Dalam Melakukan Pengecatan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	1	1,0%
Setuju	1	1,0%
Cukup Setuju	36	36,0%
Kurang Setuju	12	12,0%
Sangat Tidak Setuju	50	50,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.7 di atas merupakan jawaban responden pada indikator kehandalan mengenai Karyawan Toko Solex memiliki kemampuan dalam

melakukan pengecatan sebanyak 1% responden menjawab sangat setuju dan 50% menjawab sangat tidak setuju. Dapat dilihat mayoritas responden menjawab sangat setuju jika karyawan yang diperkerjakan pada Toko Solex kurang memiliki keahlian di bidang pengecatan.

Menurut **Soehardi (2013:24)** Kemampuan yaitu seseorang akan turut serta menentukan perilaku dan hasilnya. Yang dimaksud kemampuan atau abilities ialah bakat yang melekat pada seseorang untuk melakukan suatu kegiatan secara phisik atau mental yang iaperoleh sejak lahir, belajar, dan dari pengalaman.

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Toko Solex Cekatan Dalam Menangani Kebutuhan Konsumen

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	0	0,0%
Setuju	6	6,0%
Cukup Setuju	23	23,0%
Kurang Setuju	20	20,0%
Sangat Tidak Setuju	51	51,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.8 di atas merupakan jawaban responden pada indikator kehandalan mengenai Karyawan Toko Solex cekatan dalam menangani kebutuhan konsumen sebanyak 0% responden menjawab sangat setuju dan 51% memilih sangat tidak setuju. Dengan demikian mayoritas responden banyak memilih sangat setujujika karayawan yang kurang tanggap akan kebutuhan konsumen.

Menurut **Chaplin (2014:231)** kesiapan adalah tingkat perkembangan diri kematangan atau kedewasaan yang menguntungkan untuk mempraktekkan sesuatu.

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Toko Solex Memiliki Kemampuan Dalam Mengindari Kerusakan Barang Saat Pengecatan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	0	0,0%
Setuju	3	3,0%
Cukup Setuju	32	32,0%
Kurang Setuju	8	8,0%
Sangat Tidak Setuju	57	57,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.9 di atas merupakan jawaban responden pada indikator kehandalan mengenai karyawan Toko Solex memiliki kemampuan dalam mengindari kerusakan barang saat pengecatan sebanyak 0% responden menjawab sangat setuju dan 57% menjawab sangat tidak setuju. Maka dapat dilihat banyak responden menjawab sangat setuju jika karyawan yang kurang menjaga keamanan barang dan kurang berhati-hati untuk meminimalisir akan kerusakan barang.

Menurut **Soelaiman (2007:112)** kemampuan adalah sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang yang dapat menyelesaikan pekerjaannya, baik secara mental ataupun fisik. Karyawan dalam suatu organisasi, meskipun dimotivasi dengan baik, tetapi tdak semua memiliki kemampuan untuk bekerja dengan baik. Kemampuan dan keterampilan memainkan peranan utama dalam perilaku dan kinerja individu. Keterampilan adalah kecakapan yangberhubungan dengan tugas yang di miliki dan dipergunakan oleh seseorang pada waktu yang tepat.

Tabel 4.10
Tanggapan Responden Mengenai Toko Solex Tepat Waktu Dalam Melakukan Proses Pengecatan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	0	0,0%
Setuju	3	3,0%
Cukup Setuju	34	34,0%
Kurang Setuju	5	5,0%
Sangat Tidak Setuju	58	58,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.10 di atas merupakan jawaban responden pada indikator kehandalan mengenai Toko Solex tepat waktu dalam melakukan proses pengecatan sebanyak 0% responden menjawab sangat setuju sedangkan responden yang memilih sangat tidak setuju tinggi sebanyak 58% untuk pernyataan tersebut. Degan demikian responden banyak memilih sangan setuju karena hal tersebut terjadi karena owner Toko Solex kurang menerapkan kedisiplinan terhadap karyawannya.

Menurut **Chairil dan Ghozali (2001) dalam Ukago (2015:221**) tepat waktu adalah suatu pemanfaatan informasi oleh pengambil keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kapasitas atas kemampuannya untuk mengambil keputusan. Ketepatan waktu bagi pemakai informasi sangat penting, informasi yang tepat waktu berarti jangan sampai informasi yang disampaikan sudah basi atau sudah menjadi rahasia umum.

Tabel 4.11
Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan

No	Butir Kuesioner		Skor *(Likert Scale)*					Skor Total
			5	4	3	2	1	
5	Karyawan Toko Solex memiliki kemampuan dalam melakukan pengecatan	F	1	1	36	12	50	**191**
		%	1,0%	1,0%	36,0%	12,0%	50,0%	
6	Karyawan Toko Solex cekatan dalam menangani kebutuhan konsumen	F	0	6	23	20	51	**184**
		%	0,0%	6,0%	23,0%	20,0%	51,0%	
7	Karyawan Toko Solex memiliki kemampuan dalam mengindari kerusakan barang saat pengecatan	F	0	3	32	8	57	**181**
		%	0,0%	3,0%	32,0%	8,0%	57,0%	
8	Toko Solex tepat waktu dalam melakukan proses pengecatan	F	0	3	34	5	58	**182**
		%	0,0%	3,0%	34,0%	5,0%	58,0%	
Kehandalan								**738**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Skor Total Tanggapan Responden Mengenai kehandalan

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{5\ x\ 4\ x\ 100}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{738726}{2000}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = 36{,}9\%$$

Tabel 4.12
Kriteria Persentase Tanggapan Responden

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

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.11 dan 1.12 di atas merupakan jawaban responden pada indikator kehandalan Toko Solex Bandung yang di ukur menggunakan 4 item pernyataan. Pernyataan diatas antar lain pernyataan **"Karyawan Toko Solex memiliki kemampuan dalam melakukan pengecatan"** dengan skor total 191. Untuk item

kedua "**Karyawan toko solex cekatan dalam menangani kebutuhan konsumen"** dengan skor total 184. Selanjutnya item ke 3 dengan pernyataan "**Toko Solex tepat waktu dalam melakukan proses pengecatan"** dengan skor total. Kemudian yang terakhir "**Toko Solex tepat waktu dalam melakukan proses pengecatan"** dengan skor total 182. Dari hasil keseluruhan total akumulai nilai terkecil yang didapat sebesar 181.

Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai persentase yang didapat sebesar 36,9%. Nilai tersebut jika mengacu pada kriteria Pengklasifikasian Presentase masih tergolong tidak karena berada pada interval 36,01% - 52,00%. Hal tersebut dikarenakan karyawan Toko Solex kurang memiliki kemampuan dalam mengindari kerusakan barang saat pengecatan.

Menurut **Fandy dan Gregorius (2012:198)** Kehandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

4.3.1.3 *Responveness* (Daya Tanggap)

Tabel 4.13
Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Tidak Terlalu Lama Mengantri Dalam Melakukan Pelayanan Jasa Pengecatan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	0	0,0%
Setuju	1	1,0%
Cukup Setuju	29	29,0%
Kurang Setuju	27	27,0%
Sangat Tidak Setuju	43	43,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.13 di atas merupakan jawaban responden pada indikator daya tanggap mengenai Konsumen tidak terlalu lama mengantri dalam melakukan pelayanan jasa pengecatan sebanyak 0% responden menjawab sangat setuju dan 43% menjawab sangat tidak setuju. Dapat dilihat banyak responden mayoritas memilih tidak setuju dengan alasannya adalah karyawan yang kurang cepat dalam menangani konsumen sehingga mengakibatkan konsumen harus mengantri.

Menurut **A. K Erlang (2010:154)** mengemukakan bahwa antrian merupakan suatu kejadian yang biasa dalam kegidupan sehari-hari nemun antrian yang sangat panjang dan terlalu lama untuk memperoleh giliran pelayanan sangatlah menjengkelkan.

Tabel 4.14
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Toko Solex Tidak Membuat Konsumen Menunggu Lama

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	0	0,0%
Setuju	3	3,0%
Cukup Setuju	23	23,0%
Kurang Setuju	26	26,0%
Sangat Tidak Setuju	48	48,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.14 di atas merupakan jawaban responden pada indikator daya tanggap mengenai karyawan Toko Solex tidak membuat konsumen menunggu lama sebanyak 0% responden menjawab sangat setuju dan 48% menjawab sangat tidak setuju. Maka dapat diliohat mayoritas responden memilih setuju akan hal tersebut karena karyawan masih terbilang sedikit maka pelayanan yang diberikan sedikit terhambat membuat konsumen menunggu.

Menurut **Siagian dalam Aryo (2010:198)** mengemukakan bahwa menuunggu adalah suatu garis tungggu yang memerlukan layanan dari satu atau lebih daari pelayanan (fasilitas layanan).

Tabel 4.15
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Toko Solex Memberikan Waktu Luang Untuk Konsumen Yang Membutuhkan Bantuan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	0	0,0%
Setuju	1	1,0%
Cukup Setuju	27	27,0%
Kurang Setuju	23	23,0%
Sangat Tidak Setuju	49	49,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.15 di atas merupakan jawaban responden pada indikator daya tanggap mengenai Karyawan Toko Solex memberikan waktu luang untuk konsumen yang membutuhkan bantuan sebanyak 0% responden menjawab sangat setuju dan 49% responden menjawab sangat setuju tinggi. Banyak responden memilih sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut yang terjadi karena banyaknya karyawan Toko Solex yang lebih memfokuskan dirinya pada pekerjaaannya saja tanpa melihat konsumen yang sedang membutuhkan bantuan.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh **Tolrkildsen Gorge (2010:187)** dalam bukunya ***Leisure and Recreation Management,*** waktu luang dimulai sejak revolusi industri yang terjadi di abad ke 20, hingga kini telah tercatat beragam defenisi mengenai waktu luang, yaitu waktu luang sebagai waktu, waktu luang sebagai aktivitas, Waktu luang sebagai suatu suasana hati atau sikap mentalyang positif, Waktu luang sebagai sesuatu yang memiliki arti yang luas, Waktu luang sebagai suatu cara untuk hidup.

Tabel 4.16
Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap

No	Butir Kuesioner		Skor *(Likert Scale)*					Skor Total
			5	4	3	2	1	
9	Konsumen tidak terlalu lama mengantri dalam melakukan pelayanan jasa pengecatan	F	0	1	29	27	43	**188**
		%	0,0%	1,0%	29,0%	27,0%	43,0%	
10	Karyawan Toko solex tidak membuat konsumen menunggu lama	F	0	3	23	26	48	**181**
		%	0,0%	3,0%	23,0%	26,0%	48,0%	
11	Karyawan Toko Solex memberikan waktu luang untuk konsumen yang membutuhkan bantuan	F	0	1	27	23	49	**180**
		%	0,0%	1,0%	27,0%	23,0%	49,0%	
Daya Tanggap								**549**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Daya tanggap

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

$$\%\ skor\ aktual = \frac{549}{1500}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = 36{,}6\%$$

Tabel 4.17
Kriteria Persentase Tanggapan Responden

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

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.216 dan 4.17 di atas merupakan jawaban responden pada indikator daya tanggapToko Solex Bandung yang di ukur menggunakan 3 item pernyataan. Pernyataan diatas antar lain pernyataan **"Konsumen tidak terlalu lama mengantri dalam melakukan pelayanan jasa pengecatan"** dengan skor total 188. Untuk item kedua "**Karyawan Toko solex tidak membuat konsumen**

menunggu lama" dengan skor total 181. Selanjutnya item ke 3 dengan pernyataan "**Karyawan Toko Solex memberikan waktu luang untuk konsumen yang membutuhkan bantuan"** dengan skor total 180. Dari hasil keseluruhan total akumulai nilai terkecil yang didapat sebesar 180.

Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai persentase yang didapat sebesar 36,6%. Nilai tersebut jika mengacu pada kriteria Pengklasifikasian Presentasemasih tergolong rendah karena berada pada interval 36,01% - 52,00%. Hal tersebut dikarenakan karyawan Toko Solex tidak memberikan waktu luang untuk konsumen yang membutuhkan bantuan.

Menurut **Fandy dan Gregorius (2011:198)** Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kepan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

4.3.1.4 *Emphaty* (Empati)

Tabel 4.18
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Toko Solex Memberikan Perhatian Secara Individual Kepada Anda

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	1	1,0%
Setuju	3	3,0%
Cukup Setuju	27	27,0%
Kurang Setuju	32	32,0%
Sangat Tidak Setuju	37	37,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.18 di atas merupakan jawaban responden pada indikator empati mengenai karyawan Toko Solex memberikan perhatian secara individual kepada anda sebanyak 1% responden menjawab sangat setuju dan 37% menjawab sangat

tidak setuju. Dengan demikian banyak responden memilih sangat setuju akan hal tersebut yang terjadi karena karyawan yang sibuk dalam melakukan proses pengecatan membuat kurangnya perhatian pada konsumen.

Menurut Dakir dalam Miftahul (2011:114) Perhatian adalah keaktifan peningkatan kesadaran seluruh fungsi jiwa yang dikerahkan dalam pemusatannya kepada barang sesuatu baik yang ada di dalam maupun yang ada di luar individu.

Tabel 4.19
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Toko Solex Memiliki Kesungguhan Dalam Merespon Permintaan Anda

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	1	1,0%
Setuju	2	2,0%
Cukup Setuju	25	25,0%
Kurang Setuju	7	7,0%
Sangat Tidak Setuju	65	65,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.23 di atas merupakan jawaban responden pada indikator empati mengenai karyawan Toko Solex memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan anda sebanyak 1% responden menjawab sangat setuju dan 65% responden menjawab sangat tidak setuju akan pernyataan tersebut. Maka dapat dilihat banyak responden yang memilih sangat setuju karena karyawan memiliki kesibukan yang berbeda, tidak hanya mengerjakan satu pekerjaan saja.

Menurut Sobur (2003:192) Respon juga diartikan sebagai suatu tingkah laku atau sikap yang berwujud baik sebelum pemahaman yang mendetail, penelitian, pengaruh atau penolakan, suka atau tidak suka serta pemanfaatan pada suatu fenomena tertentu.

Tabel 4.20
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Toko Solex Memberikan Pelayanan Sama Tanpa Memandang Status Sosial

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	0	0,0%
Setuju	3	3,0%
Cukup Setuju	31	31,0%
Kurang Setuju	11	11,0%
Sangat Tidak Setuju	55	55,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.20 di atas merupakan jawaban responden pada indikator empati karyawan Toko Solex memberikan pelayanan sama tanpa memandang status sosial sebanyak 0% responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan 55% menjawab sangat tidak setuju. Dengan demikian banyak responden mayoritas menjawab sangat setuju dengan hal tersebut yang terjadi karena karyawan Toko Solex lebih mendahulukan kerabat dekat mereka.

Menurut **Sinambela (2010:3)** mengatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan asecara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehodupan manusia.

Tabel 4.21
Tanggapan Responden Mengenai Toko Solex Memiliki Jam Buka Tepat Waktu

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	0	0,0%
Setuju	4	4,0%
Cukup Setuju	26	26,0%
Kurang Setuju	23	23,0%
Sangat Tidak Setuju	47	47,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.21 di atas merupakan jawaban responden pada indikator empati mengenai Toko Solex memiliki jam buka tepat waktu sebanyak 0% responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut sedangkan yang menjawab

sangat tidak setuju banyak 47%. Dengan demikian banyak responden memilih sangat setuju karena karyawan yang masih lambat dalam membuka toko.

Menurut **Chairil dan Ghozali (2001) dalam Ukago (2009:87)** tepat waktu adalah suatu pemanfaatan informasi oleh pengambil keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kapasitas atas kemampuannya untuk mengambil keputusan.

Tabel 4.22
Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Empati

No	Butir Kuesioner		Skor *(Likert Scale)*					Skor Total
			5	4	3	2	1	
12	Karyawan Toko Solex memberikan perhatian secara individual kepada anda	F	1	3	27	32	37	**199**
		%	1,0%	3,0%	27,0%	32,0%	37,0%	
13	Karyawan Toko Solex memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan anda	F	1	2	25	7	65	**167**
		%	1,0%	2,0%	25,0%	7,0%	65,0%	
14	Karyawan Toko Solex memberikan pelayanan sama tanpa memandang status sosial	F	0	3	31	11	55	**182**
		%	0,0%	3,0%	31,0%	11,0%	55,0%	
15	Toko Solex memiliki jam buka tepat waktu	F	0	4	26	23	47	**187**
		%	0,0%	4,0%	26,0%	23,0%	47,0%	
Empati								**735**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Menurut **Eisenberg (2000:91)** berpendapat bahwa empati merupakan respon afektif yang berasal dari pemahaman kondisi emosional orang lain , yaitu apa yang sedang dirasakan oleh orang lain pada waktu itu.

Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Empati

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{5\ x\ 4\ x\ 100}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{735}{2000}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = 36{,}8\%$$

Tabel 4.23
Kriteria Persentase Tanggapan Responden

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

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.22 dan 4.23 di atas merupakan jawaban responden pada indikator empatiToko Solex Bandung yang di ukur menggunakan 4 item pernyataan. Pernyataan diatas antar lain pernyataan **"Karyawan Toko Solex memberikan perhatian secara individual kepada anda"** dengan skor total 199. Untuk item kedua "**Karyawan Toko Solex memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan anda"** dengan skor total 167. Selanjutnya item ke 3 dengan pernyataan "**Karyawan Toko Solex memberikan pelayanan sama tanpa memandang status sosial"** dengan skor total 182. Dan yang terakhir pernyataan "**Toko Solex memiliki jam buka tepat waktu".** Dari hasil keseluruhan total akumulai nilai terkecil yang didapat sebesar 167.

Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai persentase yang didapat sebesar 36,8%. Nilai tersebut jika mengacu pada kriteria Pengklasifikasian Presentasemasih tergolong tidak baik karena berada pada interval 36,01% - 52,00%. Hal tersebut dikarenakan karyawan Toko Solex tidak memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan anda.

Menurut **Fandy dan Gregorius (2011:198)** Berari bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan

pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

4.3.1.5 *Assurance* (Jaminan)

Tabel 4.24
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memiliki Pengetahuan Mengenai Pengecatan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	1	1,0%
Setuju	3	3,0%
Cukup Setuju	28	28,0%
Kurang Setuju	34	34,0%
Sangat Tidak Setuju	34	34,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.24 di atas merupakan jawaban responden pada indikator jaminan mengenai karyawan memiliki pengetahuan mengenai pengecatan sebanyak 34,0% responden menjawab sangat setuju dan 1,% menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Dengan demikian banyak responden memilih sangat tidak setuju hal tersebut terjadi karena kurangnya informasi serta pengetahuan karyawan akan pengecatan.

Menurut **Surajiyo (2017:26),** Pengetahuan adalah hasil "tahu" manusia terhadap sesuatu atau segala perbuatan manusia untuk memahami suatu obyek yang dihadapinya. Atau hasil usaha manusia untuk memahami suatu objek tertentu.

Tabel 4.25
Tanggapan Responden Mengenai Anda Merasa Puas Setelah Melakukan Pelayanan Jasa Pengecatan Pada Toko Solex

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	1	1,0%
Setuju	3	3,0%
Cukup Setuju	24	24,0%
Kurang Setuju	11	11,0%
Sangat Tidak Setuju	61	61,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.25 di atas merupakan jawaban responden pada indikator jaminan mengenai Anda merasa puas setelah melakukan pelayanan jasa pengecatan pada Toko Solex minoritas sebanyak 1% responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan 61% menjawab sangat tidak setuju. Maka banyak responden yang memilih sangat tidak setuju hal tersebut terjadi karena masih kurangnya pelayanan yang diberikan karyawan terhadap konsumen.

Menurut **Oliver (2012:31)** Kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, agar pelanggan tetap setia membeli produk atau jasa kita. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kepuasan diartikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan.

Tabel 4.26
Tanggapan Responden Mengenai Toko Solex Selalu Menjamin Keamanan dan Kualitas Barang

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	0	0,0%
Setuju	3	3,0%
Cukup Setuju	68	68,0%
Kurang Setuju	10	10,0%
Sangat Tidak Setuju	19	19,0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.26 di atas merupakan jawaban responden pada indikator jaminan mengenai Toko Solex selalu menjamin keamanan dan kualitas barang minoritas sebanyak 0% memilih sangat setuju dan mayoritas responden menjawab 68% menjawab cukup setuju. Dengan demikian dapat terjadi karena kulitas dalam pengecatan yang rapi membuat konsumen merasa cukup puas.

Menurut **Buzan (2010:4)** Keamanan, dalam arti obyektif, mengukur tidak adanya ancaman terhadap nilai yang diperoleh, dalam pengertian subjektif, tidak adanya rasa takut bahwa nilai-nilai semacam itu akan diserang.

Tabel 4.27
Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Jaminan

No	Butir Kuesioner		Skor *(Likert Scale)*					Skor Total
			5	4	3	2	1	
16	Karyawan memiliki pengetahuan mengenai pengecatan	F	1	3	28	34	34	**203**
		%	1,0%	3,0%	28,0%	34,0%	34,0%	
17	Anda merasa puas setelah melakukan pelayanan jasa pengecatan pada Toko Solex	F	1	3	24	11	61	**172**
		%	0,0%	3,0%	24,0%	11,0%	61,0%	
18	Toko Solex selalu menjamin keamanan dan kualitas barang	F	0	3	68	10	0	**236**
		%	0,0%	3,0%	68,0%	10,0%	0,0%	
Total Akumulasi								**611**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Skor Total Tanggapan Responden Mengenai Jaminan

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

$$\%\ skor\ aktual = \frac{611}{1500}\ x\ 100\%$$

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

Tabel 4.28
Kriteria Persentase Tanggapan Responden

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

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.27 di atas merupakan jawaban responden pada indikator jaminan yang di ukur menggunakan 3 item pernyataan. Pernyataan diatas antar lain

pernyataan **“Karyawan memiliki pengetahuan mengenai pengecatan”** dengan skor total 203. Untuk item kedua **“Anda merasa puas setelah melakukan pelayanan jasa pengecatan pada Toko Solex”** dengan skor total. Selanjutnya item ke 3 dengan pernyataan **“Toko Solex selalu menjamin keamanan dan kualitas barang”** dengan skor total 236. Dari hasil keseluruhan total akumulai nilai terkecil yang didapat sebesar 172.

Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai persentase yang didapat sebesar 40,3%. Nilai tersebut jika mengacu pada kriteria Pengklasifikasian Presentasemasih tergolong tidak baik karena berada pada interval 36,01% - 52,00%. Hal tersebut dikarenakan konsumen tidak merasa puas setelah melakukan pelayanan jasa pengecatan pada Toko Solex.

Menurut **Fandy dan Gregorius (2011:198)** Yakni perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bias menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

4.4 Hasil Implementasi Model

Analisa deskripsi tentang tanggapan responden terhadap kualitas produkToko Solex Bandung dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.29
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas produk

Variabel	Indikator	Skor Aktual	Persentase (%)	Kriteria
Kualitas Produk	Bukti Fisik	748	37,4%	Tidak Baik
	Kehandalan	738	36,9%	Tidak Baik
	Daya Tanggap	549	36,6%	Tidak Baik
	Empati	735	36,8%	Tidak Baik
	Jaminan	611	40,7%	Tidak Baik
Akumulasi		**3381**	**42,3%**	**Tidak Baik**

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Skor Total Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas produk

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{5\ x\ 18\ x\ 100}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{3381}{9000}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = 37{,}6\%$$

Tabel 4.30
Kriteria Persentase Tanggapan Responden

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

Sumber: Data primer yang telah di olah, 2017

Tabel 4.33 di atas merupakan jawaban responden pada variabel kualitas produk di Toko Solex Bandung yang di ukur menggunakan 18 item pernyataan. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai persentase yang didapat sebesar 37,6%. Nilai tersebut jika mengacu pada kriteria Pengklasifikasian Presentase masih tergolong tidak baik karena berada pada interval 36,01% - 52,00%.

- Skor tertinggi tentang tanggapan responden mengenai kualitas produk terdapat pada indikator jaminan dengan skor total yang diperoleh sebesar jaminan (40,7%).

- Skor terendah tentang tanggapan responden mengenai kualitas produk terdapat pada indikator daya tanggap dengan skor total yang diperoleh sebesar (36,6%).