

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK BUSANA LULUSAN BALAI LATIHAN KERJA KABUPATEN BANTUL

Afiah Nur Aqini¹⁾ Siti Mariah²⁾ Desy Tri Inayah³⁾

^{1) 2) 3)} Pendidikan Vokasional Kesejahteraan Keluarga Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Email: qininura@gmail.com; siti.mariah@ustjogja.ac.id; desytri@ustjogja.ac.id

ABSTRACT

The success of education and training programs can be seen from the outcome of graduates who open a clothing production service business. Quality clothing products are evidence of the success of the job training program at the Bantul Regency Job Training Center. The purpose of this study was to determine customer satisfaction with the quality of clothing products for graduates of the sewing skills course at the Job Training Center, Bantul Regency, Yogyakarta. This type of research is quantitative research with a descriptive approach. Sampling by proportional stratified random sampling. Collecting data using a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used descriptive statistical analysis. The results showed that customer satisfaction with the quality of fashion products was in the high category. The results of the analysis of customer satisfaction indicators which include clothing complementary materials, quality of sewing results, comfort of clothing, and satisfactory service are in the high category, while customer satisfaction with affordable prices and completion time is in the very high category.

Keywords: *Clothing, customer satisfaction, product quality, Job Training Center*

ABSTRAK

Keberhasilan program pendidikan dan pelatihan dapat dilihat dari outcome lulusannya yang membuka usaha jasa produksi busana. Produk busana yang berkualitas merupakan bukti keberhasilan program pelatihan kerja di Balai Latihan Kerja Kabupaten Bantul. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk busana lulusan kursus keterampilan menjahit Balai Latihan Kerja Kabupaten Bantul Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengambilan sampel secara *propotional stratified random sampling*. Pengumpulan data menggunakan angket yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk busana berada dalam kategori tinggi. Hasil analisis indikator kepuasan pelanggan yang meliputi bahan pelengkap busana, kualitas hasil jahitan, kenyamanan busana, dan pelayanan memuaskan berada dalam kategori tinggi, sedangkan kepuasan pelanggan terhadap harga terjangkau dan waktu penyelesaian berada dalam kategori sangat tinggi.

Kata Kunci: Busana, kepuasan pelanggan, kualitas produk, Balai Latihan Kerja

PENDAHULUAN

Balai Latihan Kerja (BLK) merupakan salah satu pendidikan nonformal di bawah naungan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi yang melaksanakan kursus atau pelatihan untuk masyarakat dalam meningkatkan keterampilan sesuai bidang kemampuannya. Pendidikan nonformal adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang [1]. Tujuan dari Balai Latihan Kerja (BLK) adalah

meningkatkan keterampilan diberbagai bidang yang sesuai *passion* masyarakat untuk peningkatan perekonomian dan kesejahteraan hidup. Salah satu kursus yang ada di Balai Latihan Kerja Kabupaten Bantul adalah kursus keterampilan menjahit, dimana kursus tersebut diikuti masyarakat dengan latar belakang pendidikan yang berbeda.

BLK telah menghasilkan lulusan yang membuka usaha mandiri lebih dari 60% setiap angkatan, dan 40% bekerja di industri atau tempat usaha lain [2]. Data tersebut dapat naik

atau turun setiap angkatan, namun dalam perkembangannya lulusan Balai Latihan Kerja yang membuka usaha lebih besar daripada yang bekerja di industri atau tempat usaha lain dikarenakan bekal materi dan praktik yang didapatkan di Balai Latihan Kerja cukup untuk membuka usaha di rumah baik untuk konsumsi publik atau untuk kebutuhan pribadi.

Penelitian ini hanya memfokuskan pada lulusan Balai Latihan Kerja Kabupaten Bantul tahun 2019 yang sudah membuka usaha dengan intensitas konsumen yang menjahitkan baju di rumah jahit lebih dari tiga kali. Pelanggan merupakan orang yang melakukan pembelian ulang minimal tiga kali secara teratur dalam jangka waktu tertentu. Busana yang dijahitkan di rumah jahit adalah busana wanita yaitu blus. Blus merupakan busana atasan yang dapat dipadukan dengan rok atau celana.

Lulusan BLK Kabupaten Bantul Yogyakarta tahun 2019 yang sukses membuka usaha menjahit sesuai ketentuan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya daftar pesanan busana yang dibuat oleh masing-masing rumah jahit, cara promosi rumah jahit, dan lokasi rumah jahit. Data lulusan juga dapat dilihat dari dokumen yang berada di BLK Kabupaten Bantul sehingga memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data penelitian. Penelitian ini dilakukan di Balai Latihan Kerja karena BLK merupakan salah satu pendidikan nonformal dan termasuk dalam Program Studi Pendidikan Vokasional Kesejahteraan Keluarga (PVKK).

Berdasarkan observasi peneliti lulusan BLK lebih mengandalkan promosi dari mulut ke mulut dan mempunyai lokasi rumah jahit yang kurang strategis bahkan berada dalam perkampungan namun pelanggan yang datang lebih banyak daripada yang berlokasi di pinggir jalan. Faktor lain yang mempengaruhi banyaknya pelanggan adalah kualitas produk busana yang dihasilkan oleh lulusan, dalam hal ini indikator kualitas produk busana dijadikan sebagai alat ukur untuk menentukan produk busana yang dapat memuaskan pelanggan.

Produk yang dihasilkan lulusan BLK merupakan hasil dari kursus keterampilan menjahit yang diajarkan di Balai Latihan Kerja Kabupaten Bantul. Meskipun lulusan BLK Kabupaten Bantul hanya sampai teknik terampil namun pecah pola busana yang merupakan dasar pembuatan busana sudah

dikuasai bahkan setiap lulusan mempunyai *jobsheet* pembuatan busana masing-masing busana yang dipraktikkan. Lulusan yang membuka usaha menjahit bermaksud untuk mengembangkan ilmunya setelah lulus dari BLK Kabupaten Bantul, memperbaiki perekonomiannya, dan mencari pengalaman. Setiap usaha menjahit dituntut untuk dapat mengerti apa yang menjadi keinginan dan harapan pelanggan dari produk busana yang dihasilkan agar tercipta kepuasan bagi pelanggannya.

Tingkat kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang mampu mempengaruhi loyalitas pelanggan. Hal ini patut diperhatikan karena tingkat kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang dimana semakin tinggi kepuasan pelanggan terhadap suatu produk, maka semakin tinggi pula keputusan pembelian ulang pelanggan terhadap produk dikemudian hari [3]. Usaha rumah jahit lulusan kursus keterampilan menjahit BLK Kabupaten Bantul selain menghasilkan produk busana juga menyediakan jasa dalam pembuatan produk busana sehingga usaha lulusan kursus keterampilan menjahit BLK Kabupaten Bantul termasuk dalam usaha barang dan jasa.

Berdasarkan wawancara dengan lulusan kursus keterampilan menjahit BLK Kabupaten Bantul bahwa kepuasan pelanggan di beberapa rumah jahit belum dapat terpenuhi secara maksimal jika ditinjau dari indikator kualitas produk busana, keluhan dan komplain konsumen mengenai produk busana seperti jahitan yang mudah rusak atau putus, jahitan lengan yang melintir, pengemasan produk pengiriman rusak, respon pelayanan online lambat, pemilihan bahan pelengkap tidak sesuai, ukuran yang kurang pas dengan badan (kebesaran atau kekecilan), teknik pemasangan kancing yang mudah lepas, dan waktu pengerjaan busana yang melebihi kesepakatan dengan konsumen masih menjadi masalah tersendiri bagi rumah jahit lulusan kursus keterampilan menjahit BLK Kabupaten Bantul tahun 2019 agar selalu memperbaiki dan meningkatkan kualitas produk busana yang dihasilkan.

Berdasarkan latar belakang di atas lulusan kursus keterampilan menjahit Balai Latihan Kerja (BLK) Kabupaten Bantul Yogyakarta tahun 2019 mempunyai pelanggan yang banyak namun belum pernah diteliti

seberapa tinggi kepuasan pelanggan terhadap produk busana di rumah jahitnya. Rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut: bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk busana (blus) yang meliputi bahan pelengkap busana, kualitas hasil jahitan, kenyamanan busana, harga terjangkau, pelayanan memuaskan, dan waktu penyelesaian, lulusan kursus keterampilan menjahit Balai Latihan Kerja Kabupaten Bantul Yogyakarta tahun 2019 yang telah membuka usaha rumah jahit?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian dengan memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum [4].

Penelitian dilaksanakan di Balai Latihan Kerja (BLK) Kabupaten Bantul dan alamat rumah jahit masing-masing lulusan kursus keterampilan menjahit Balai Latihan Kerja Kabupaten Bantul Yogyakarta tahun 2019. Waktu penelitian ini dimulai dari bulan Februari - bulan Juli 2021. Teknik pengumpulan data yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data [5] Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik mengumpulkan data langsung dari lapangan atau tempat penelitian yaitu di Balai Latihan Kerja (BLK) Kabupaten Bantul dan alamat rumah jahit masing-masing lulusan kursus keterampilan menjahit Balai Latihan Kerja Kabupaten Bantul Yogyakarta tahun 2019. Hasil observasi berupa gambaran tentang sikap, perilaku, tindakan, dan semua interaksi yang ada di lokasi penelitian [6].

2. Wawancara

Wawancara merupakan alat *re-checking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Wawancara digunakan untuk mencari data tambahan yang belum didapatkan oleh peneliti dalam angket instrumen penelitian.

3. Angket

Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab [5]. Tempat penelitian yang masih terdampak pandemi *covid-19* menyebabkan angket kepuasan pelanggan yang diberikan kepada pelanggan (responden) dibuat dalam bentuk *google form* (google formulir) yaitu *link* tanggapan responden tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk busana di tempat penelitian dan dibagikan *via whatsapp*.

Instrumen diberikan kepada sebagian calon subjek penelitian berjumlah 30 orang pelanggan. Data yang sudah terkumpul akan diolah untuk mengetahui tingkat validasi setiap item instrumen dan reliabilitasnya pada variabel dengan cara uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan keabsahan dari instrumen yang akan digunakan dalam penelitian. Cara mengukur validitas yaitu dengan mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan atau pernyataan dengan skor total sehingga dapat diperoleh indeks validitas setiap butir pertanyaan atau pernyataan tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan korelasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{(N\Sigma x^2) - (\Sigma x)^2\}\{N\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = korelasi *product moment*

N = cacah subyek uji coba

Σx = sigma atau jumlah skor butir

Σx^2 = sigma x kuadrat

Σy = sigma y atau skor faktor

Σy^2 = sigma y kuadrat

Σxy = sigma tangkar (perkalian) x dan y [7].

Penghitungan uji validitas ini menggunakan bantuan *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* versi 20 dengan tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan hasil uji

validitas angket kepuasan pelanggan diperoleh 26 item valid sehingga dapat disimpulkan bahwa item angket kepuasan pelanggan valid untuk digunakan dalam penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen yaitu suatu instrumen yang apabila digunakan untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama meskipun digunakan beberapa kalis [7]. Butir instrumen dikatakan reliabel (layak) jika *cronbach's alpha* > 0,60 dan dikatakan tidak reliabel (tidak layak) jika *cronbach's alpha* < 0,60 [8]. Uji reliabilitas dilakukan peneliti dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 20, rumus *cronbach's alpha* yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = variasi belahan kedua

σ_t^2 = variasi skor total [6].

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diperoleh hasil angket kepuasan pelanggan dengan $n=26$ yang menunjukkan bahwa $r_{11}=0,947$ sedangkan koefisien standar =0,600 maka $r_{11}>0,600$, sehingga angket kepuasan pelanggan reliabel dengan klasifikasi sangat tinggi.

Metode analisis data pada penelitian ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah atau menjawab pertanyaan penelitian. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif sehingga metode analisis data menggunakan metode statistik yang sudah tersedia [5].

Penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif yang merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Histogram dibuat berdasarkan data frekuensi dan kelas interval yang akan ditampilkan dalam tabel distribusi frekuensi [10]. Deskripsi selanjutnya yaitu melakukan pengkategorian skor masing-masing variabel. Pengkategorian dilakukan berdasarkan Rerata ideal (M_i) dan Standar Deviasi ideal (SD_i) yang diperoleh dari rumus berikut:

$$M_i = \frac{1}{2} (\text{skor maksimum ideal} + \text{skor minimum ideal})$$

$$SD_i = \frac{1}{6} (\text{skor maksimum ideal} + \text{skor minimum ideal})$$

Tingkat kecenderungan setiap variabel dikategorikan menjadi lima macam sebagai berikut [11]:

Tabel 1 Kategori Kurva Normal

| Interval | Kategori |
|--|---------------|
| $\bar{x} > M + (1,5 \cdot SD)$ | Sangat Tinggi |
| $M + (0,5 \cdot SD) < \bar{x} \leq M + (1,5 \cdot SD)$ | Tinggi |
| $M - (0,5 \cdot SD) < \bar{x} \leq M + (0,5 \cdot SD)$ | Sedang |
| $M - (1,5 \cdot SD) < \bar{x} \leq M - (0,5 \cdot SD)$ | Rendah |
| $\bar{x} \leq M - (1,5 \cdot SD)$ | Sangat Rendah |

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik responden

a. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi pekerjaan pelanggan

| No. | Pekerjaan Responden | Frekuensi | Persentase |
|--------|---------------------|-----------|------------|
| 1. | Wirausaha | 16 | 20,5% |
| 2. | Mahasiswa | 15 | 19,2% |
| 3. | Karyawan | 12 | 15,3% |
| 4. | Guru | 12 | 15,3% |
| 5. | Ibu rumah tangga | 11 | 14,2% |
| 6. | Pelajar | 5 | 6,4% |
| 7. | Belum bekerja | 3 | 4% |
| 8. | Buruh | 2 | 2,5% |
| 9. | Bidan | 1 | 1,3% |
| 10. | Petani | 1 | 1,3% |
| Jumlah | | 78 | 100% |

Berdasarkan data tabel 2 responden yang sering menjahitkan busana adalah responden dengan pekerjaan sebagai wirausaha 20,5%.

b. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Usia pelanggan

| No. | Usia Responden | Frekuensi | Persentase |
|--------|----------------|-----------|------------|
| 1. | 17 – 23 tahun | 17 | 21,8% |
| 2. | 24 – 30 tahun | 33 | 42,3% |
| 3. | 31 – 37 tahun | 6 | 7,7% |
| 4. | 38 – 44 tahun | 4 | 5,1% |
| 5. | 45 – 51 tahun | 8 | 10,3% |
| 6. | 52 – 58 tahun | 10 | 12,8% |
| Jumlah | | 78 | 100% |

Berdasarkan data tabel 3 responden yang sering menjahitkan busana (blus) adalah responden dengan usia antara 24-30 tahun (usia produktif) dengan persentase 42,3%.

2. Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk busana

Tabel 4 Kategori Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Busana

| Interval | Frekuensi | Persentase | Kategori |
|------------------------------|-----------|------------|---------------|
| $\bar{x} > 97,5$ | 11 | 14,1% | Sangat Tinggi |
| $75,84 < \bar{x} \leq 97,5$ | 65 | 80,77% | Tinggi |
| $54,16 < \bar{x} \leq 75,84$ | 4 | 5,13% | Sedang |
| $32,5 < \bar{x} \leq 54,16$ | 0 | 0% | Rendah |
| $\bar{x} \leq 32,5$ | 0 | 0% | Sangat Rendah |
| Jumlah | 78 | 100% | |

Berdasarkan data tabel 4 menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk busana termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase sebanyak 80,77%.

3. Analisis setiap indikator kualitas produk busana
 - a. Analisis kepuasan pelanggan terhadap indikator bahan pelengkap busana

Tabel 5 Kategori Kepuasan Pelanggan Terhadap Bahan Pelengkap Busana

| Interval | Frekuensi | Persentase | Kategori |
|--------------------------------|-----------|------------|---------------|
| $\bar{x} > 30,005$ | 17 | 21,79% | Sangat Tinggi |
| $23,335 < \bar{x} \leq 30,005$ | 54 | 69,24% | Tinggi |
| $16,665 < \bar{x} \leq 23,335$ | 7 | 8,97% | Sedang |
| $9,995 < \bar{x} \leq 16,665$ | 0 | 0% | Rendah |
| $\bar{x} \leq 9,995$ | 0 | 0% | Sangat Rendah |
| Jumlah | 78 | 100% | |

Berdasarkan data tabel 5 menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap bahan pelengkap busana termasuk dalam kategori tinggi dengan frekuensi sebanyak 69,24%.

- b. Analisis kepuasan pelanggan terhadap indikator kualitas hasil jahitan

Tabel 6 Kategori Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Hasil Jahitan

| Interval | Frekuensi | Persentase | Kategori |
|----------------------------------|-----------|------------|---------------|
| $\bar{x} > 26,2495$ | 0 | 0% | Sangat Tinggi |
| $20,4165 < \bar{x} \leq 26,2495$ | 71 | 91,1% | Tinggi |
| $14,5835 < \bar{x} \leq 20,4165$ | 7 | 8,9% | Sedang |
| $8,7505 < \bar{x} \leq 14,5835$ | 0 | 0% | Rendah |
| $\bar{x} \leq 8,7505$ | 0 | 0% | Sangat Rendah |
| Jumlah | 78 | 100% | |

Berdasarkan data tabel 6 menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas hasil jahitan termasuk dalam kategori

tinggi dengan frekuensi sebanyak 91,1%.

- c. Analisis kepuasan pelanggan terhadap indikator kenyamanan busana

Tabel 7 Kategori Pelanggan Terhadap Kenyamanan Busana

| Interval | Frekuensi | Persentase | Kategori |
|----------------------------------|-----------|------------|---------------|
| $\bar{x} > 18,7505$ | 0 | 0% | Sangat Tinggi |
| $14,5835 < \bar{x} \leq 18,7505$ | 65 | 83,33% | Tinggi |
| $10,4165 < \bar{x} \leq 14,5835$ | 13 | 16,67% | Sedang |
| $6,2495 < \bar{x} \leq 10,4165$ | 0 | 0% | Rendah |
| $\bar{x} \leq 6,2495$ | 0 | 0% | Sangat Rendah |
| Jumlah | 78 | 100% | |

Berdasarkan data tabel 7 menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kenyamanan busana termasuk dalam kategori tinggi dengan frekuensi sebanyak 83,33%.

- d. Analisis kepuasan pelanggan terhadap indikator harga terjangkau

Tabel 8 Kategori Kepuasan Pelanggan Terhadap Harga Terjangkau

| Interval | Frekuensi | Persentase | Kategori |
|--------------------------------|-----------|------------|---------------|
| $\bar{x} > 3,7495$ | 45 | 57,69% | Sangat Tinggi |
| $2,9165 < \bar{x} \leq 3,7495$ | 30 | 38,46% | Tinggi |
| $2,0835 < \bar{x} \leq 2,9165$ | 0 | 0% | Sedang |
| $1,2505 < \bar{x} \leq 2,0835$ | 3 | 3,85% | Rendah |
| $\bar{x} \leq 1,2505$ | 0 | 0% | Sangat Rendah |
| Jumlah | 78 | 100% | |

Berdasarkan data tabel 8 menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap harga terjangkau termasuk dalam kategori sangat tinggi dengan frekuensi sebanyak 57,69%.

- e. Analisis kepuasan pelanggan terhadap indikator pelayanan memuaskan

Tabel 9 Kategori Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Memuaskan

| Interval | Frekuensi | Persentase | Kategori |
|--------------------------------|-----------|------------|---------------|
| $\bar{x} > 14,995$ | 11 | 14,10% | Sangat Tinggi |
| $11,665 < \bar{x} \leq 14,995$ | 40 | 51,29% | Tinggi |
| $8,335 < \bar{x} \leq 11,665$ | 26 | 33,33% | Sedang |
| $5,005 < \bar{x} \leq 8,335$ | 1 | 1,28% | Rendah |
| $\bar{x} \leq 5,005$ | 0 | 0% | Sangat Rendah |
| Jumlah | 78 | 100% | |

Berdasarkan data tabel 9 menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan memuaskan termasuk dalam kategori tinggi dengan frekuensi sebanyak 51,29%.

- f. Analisis kepuasan pelanggan terhadap indikator waktu penyelesaian

Tabel 10 Kategori Kepuasan Pelanggan terhadap Waktu Penyelesaian

| Interval | Frekuensi | Persentase | Kategori |
|--------------------------|-----------|------------|---------------|
| $x > 3,7495$ | 37 | 47,44% | Sangat Tinggi |
| $2,9165 < x \leq 3,7495$ | 34 | 43,59% | Tinggi |
| $2,0835 < x \leq 2,9165$ | 0 | 0% | Sedang |
| $1,2505 < x \leq 2,0835$ | 7 | 8,97% | Rendah |
| $x \leq 1,2505$ | 0 | 0% | Sangat Rendah |
| Jumlah | 78 | 100% | |

Berdasarkan data tabel 10 menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap waktu penyelesaian termasuk dalam kategori sangat tinggi dengan frekuensi sebanyak 47,44%.

Penelitian ini membahas tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk busana yang meliputi bahan pelengkap busana, kualitas hasil jahitan, kenyamanan busana, harga terjangkau, pelayanan memuaskan, dan waktu penyelesaian, lulusan kursus keterampilan menjahit Balai Latihan Kerja Kabupaten Bantul Yogyakarta tahun 2019 yang telah membuka usaha rumah jahit. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk busana (blus) lulusan kursus keterampilan menjahit Balai Latihan Kerja Kabupaten Bantul Yogyakarta tahun 2019 yang telah membuka usaha rumah jahit diperoleh frekuensi tertinggi berada pada interval antara $75,84 < \bar{x} \leq 97,5$ dengan persentase sebanyak 80,77%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kecenderungan kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk busana (blus) termasuk dalam kategori tinggi. Analisis data penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif kuantitatif.

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pelanggan setiap indikator kualitas produk busana diketahui bahwa kepuasan pelanggan terhadap bahan pelengkap busana diperoleh frekuensi tertinggi sebanyak 69,24% yang termasuk dalam kategori tinggi, kepuasan pelanggan terhadap kualitas hasil jahitan diperoleh frekuensi tertinggi sebanyak 91,1% yang termasuk dalam kategori tinggi, kepuasan pelanggan terhadap kenyamanan busana diperoleh frekuensi tertinggi sebanyak 83,33% yang termasuk dalam kategori tinggi, kepuasan pelanggan terhadap harga terjangkau diperoleh frekuensi tertinggi sebanyak 57,69% yang

termasuk dalam kategori sangat tinggi, kepuasan pelanggan terhadap pelayanan memuaskan diperoleh frekuensi tertinggi 51,29% yang termasuk dalam kategori tinggi, dan kepuasan pelanggan terhadap waktu penyelesaian diperoleh frekuensi tertinggi sebanyak 47,44% yang termasuk dalam kategori sangat tinggi.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian dari Ernia Widiastutik [12] yang menyebutkan bahwa “kepuasan konsumen terhadap atribut produk Butik Le’Goub Malang berada pada kategori tinggi”. Atribut produk pada penelitian Ernia Widiastutik merupakan alat untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap produk Butik Le’Goub Malang seperti halnya pada penelitian ini yang menggunakan indikator kualitas produk busana untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk busana lulusan kursus keterampilan menjahit Balai Latihan Kerja Kabupaten Bantul Yogyakarta tahun 2019. Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam mengembangkan usaha sehingga dengan memperbaiki, meningkatkan, dan mempertahankan kualitas produk diharapkan mampu menciptakan produk yang sesuai harapan pelanggan.

Menurut hasil penelitian Lendry Istiyana [13] “kualitas hasil jahitan lulusan Lembaga Pelatihan dan Kursus Bina Siswa desa Baran Gembyang Ambarawa tahun 2013 tergolong dalam kategori tinggi dengan persentase 76%”. Kualitas hasil jahitan penelitian Lendry Istiyana sejalan dengan penelitian ini yang menyebutkan bahwa “kualitas hasil jahitan lulusan kursus keterampilan menjahit Balai Latihan Kerja Kabupaten Bantul Yogyakarta tahun 2019 diperoleh frekuensi sebanyak 91,1% sehingga termasuk dalam kategori tinggi”.

Perbedaan hasil statistik pada penelitian ini dan kondisi di lokasi penelitian dapat terjadi karena kurangnya kesadaran beberapa lulusan kursus keterampilan menjahit Balai Latihan Kerja Kabupaten Bantul Yogyakarta tahun 2019 yang sudah membuka usaha rumah jahit dalam mempertahankan, memperbaiki, dan meningkatkan kualitas produk busana untuk mencapai kepuasan pelanggan terhadap produk busana yang dihasilkan.

Berdasarkan analisis hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan Balai Latihan Kerja mampu memberikan dampak positif bagi

lulusan, sehingga lulusan mampu bekerja di industri, bersaing di dunia kerja, dan membuka usaha mandiri. Selain itu, kepuasan pelanggan yang termasuk kategori tinggi dengan pengukuran menggunakan indikator kualitas produk busana menunjukkan bahwa program Balai Latihan Kerja berhasil dalam menciptakan lulusan yang kompeten dan mampu memenuhi harapan pelanggan terhadap produk lulusan Balai Latihan Kerja. Hasil ini diperkuat oleh penelitian dari Rian Nazarudin [14] yang menyebutkan bahwa “berdasarkan kuesioner dapat diketahui 98,9% responden menyatakan setuju bahwa keberadaan Balai Latihan Kerja berdampak positif dalam meningkatkan potensi angkatan kerja”.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa:

Kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk busana lulusan kursus keterampilan menjahit BLK Kabupaten Bantul tahun 2019 yang telah membuka usaha rumah jahit termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase 80,77%. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk busana yang meliputi kepuasan pelanggan terhadap bahan pelengkap busana 69,24% termasuk dalam kategori tinggi, kepuasan pelanggan terhadap kualitas hasil jahitan 91,1% termasuk dalam kategori tinggi, kepuasan pelanggan terhadap kenyamanan busana 83,33% termasuk dalam kategori tinggi, kepuasan pelanggan terhadap harga terjangkau 57,69% termasuk dalam kategori sangat tinggi, kepuasan pelanggan terhadap pelayanan memuaskan 51,29% termasuk dalam kategori tinggi, dan kepuasan pelanggan terhadap waktu penyelesaian 47,44% yang termasuk dalam kategori sangat tinggi.

Rekomendasi hasil penelitian dan kesimpulan di atas adalah sebagai berikut:

1. Bagi Balai Latihan Kerja menambah materi kepuasan pelanggan, promosi digital, pendampingan pada lulusannya dalam meningkatkan kualitas produk.

2. Bagi lulusan kursus keterampilan menjahit meningkatkan kualitas produk busana, layanan, dan promosi melalui media social, serta membuka kritik dan saran untuk peningkatan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sofyan Mustoip, dkk, Implementasi Pendidikan Karakter, Surabaya: Cv Jakad Publishing, 2018.
- [2] B. L. K. K. Bantul, Data Lulusan BLK Labupaten Bantul Keterampilan Menjahit, Bantul: Dinaskertrans, 2019.
- [3] Farida Nugrahanto dan Listyorini, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kesadaran Mereka Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Yamaha Vixion PT Mataram Sakti Setiabudi)," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, vol. 4, no. 3, pp. 178-185, 2015.
- [4] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2012.
- [5] Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan (Pendidikan kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2013.
- [6] J. R. Raco, Metode Penelitian Kualitatif, Jakarta: Grasindo, 2013.
- [7] Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2014.
- [8] I. Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2012.
- [9] S. Arikunto, Manajemen Penelitian, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- [10] A. Hariasari, "Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Restoran Nikkou Ramen Yogyakarta," *Jurnal Lumbung Pustaka Universitas Negeri*

- Yogyakarta, pp. 1-158, 2015.
- [11] A. Sudjiono, Pengantar Evaluasi Pendidikan, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- [12] E. Widiastutik, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Produk Butik Le'Goub Malang," *Jurnal Universitas Muhammadiyah Malang*, 2012.
- [13] L. Istiyana, "Survey Kualitas Hasil Jahitan Lulusan LPK Bina Siswa Desa Baran Gembyong Ambarawa," *Skripsi* tidak diterbitkan, 2015.
- [14] R. Nazarudin, "Analisis Peran Pelatihan Kerja oleh Balai Latihan Kerja dalam Meningkatkan Potensi Angkatan Kerja di Bandar Lampung Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam," *Jurnal Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*, pp. 1-108, 2018.
- [15] E. R. Wulansari, "Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Modiste Omah Jahit Dyah Wahyu di Kecamatan Magelang Selatan," *Skripsi* tidak diterbitkan, 2019.
- [16] F. Randy, "Studi Deskriptif Kepuasan Pelanggan Shopa Room Boutique di Surabaya," *Jurnal AGORA Program Manajemen Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Kristen Petra Surabaya*, vol. 5, no. 1, pp. 1-8, 2017.