

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK DAN LAYANAN  
USAHA MODISTE LULUSAN SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN**

**Melarisa Eka Yulianti<sup>1</sup>, Siti Mariah<sup>2\*</sup>**

<sup>1</sup> Pendidikan Vokasional Kesejahteraan Keluarga; <sup>2</sup> Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

\*e- mail: [siti.mariah@ustjogja.ac.id](mailto:siti.mariah@ustjogja.ac.id)

**INFO ARTIKEL**

**Sejarah Artikel**

Diterima:

2 September 2024;

Diperbaiki:

10 November 2024;

Diterima:

1 Desember 2024

Tersedia daring:

21 Desember 2024.

**Kata kunci**

*Kepuasan Pelanggan,*

*Kualitas Produk*

*Busana, Pelayanan,*

*Modiste*

**ABSTRAK**

Banyak lulusan SMK yang membuka usaha modiste, namun seringkali kualitas dan layanannya tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Tujuan penelitian ini mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk dan layanan usaha modiste lulusan SMK Tata Busana di Kabupaten Bantul Yogyakarta. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan populasi 120 orang yang diambil sampel sebanyak 55 orang secara *random sampling*. Pengumpulan data menggunakan angket yang diuji validitas menggunakan korelasi *product moment* diperoleh 28 item valid. Uji reliabilitas menggunakan *alpha cronbach* dengan nilai koefisien 0,972. Teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan pada kualitas produk busana dan layanan usaha modiste lulusan SMK Tata Busana termasuk dalam presentase sangat tinggi, sehingga dapat dikatakan sangat puas. Kepuasan pelanggan pada kualitas produk busana dengan presentase 73% sangat puas, dan kepuasan pelanggan pada layanan dengan presentase 65% sangat puas. Direkomendasikan untuk memanfaatkan jasa modiste yang dikelola oleh lulusan SMK.

**PENDAHULUAN**

Seiring perkembangan zaman, busana akan terus dibutuhkan oleh manusia dalam berbagai kesempatan. Hal ini dapat menjadi peluang bagi masyarakat untuk mengembangkan usaha di bidang *fashion*, baik jasa ataupun penyediaan produk busana. Kebutuhan busana yang semakin meningkat mengakibatkan banyaknya usaha baru ditengah-tengah masyarakat dengan keistimewaan dan harga tersendiri. Persaingan dalam dunia usaha busana yang semakin ketat, menuntut perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu contoh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan memberikan kualitas produk terbaik sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Kualitas produk dapat terwujud dengan adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten dan terampil menciptakan produk-produk busana sesuai harapan pelangan. Salah satu lembaga pendidikan formal yang menghasilkan lulusan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terampil dan kompeten adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Suyitno (2020, hlm. 2) bahwa “Sekolah Menengah Kejuruan merupakan jenis pendidikan yang secara khusus mempersiapkan lulusannya untuk siap kerja, baik bekerja secara mandiri maupun bekerja pada industri tertentu”, sedangkan menurut UU 20/2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 15, bahwa “keberadaan SMK dirancang untuk mempersiapkan lulusannya dibidang tertentu”. Lulusan SMK Tata Busana diharapkan mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja industri sehingga dapat mengembangkan diri dalam rangka memenuhi pasar kerja diberbagai sektor yang dibutuhkan industri.

Lulusan SMK Tata Busana memiliki nilai tambah tersendiri dalam dunia usaha atau dunia industri. Keterampilan dan *skill* yang didapat selama menempuh pendidikan di SMK mempermudah beradaptasi di dunia industri. Lulusan tata busana selain bekerja di industri, ada yang melanjutkan studi, dan ada juga yang berwirausaha di bidang busana. Jenis usaha di bidang busana yaitu: “*Modiste, Tailor, Boutique, Konveksi, dan Garment*” (Suryana, 2023, hlm. 23). Mendirikan dan mengelola usaha modiste merupakan sebuah tantangan bagi lulusan SMK Tata Busana, karena selain memiliki *skill* dan keterampilan, harus mampu menstabilkan usaha tersebut. Kestabilan sebuah usaha berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Hal – hal yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk busana dan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan kenyataan. Pelanggan merasa puas ada kemungkinan besar pelanggan tersebut akan kembali menggunakan jasa atau produk tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan kunci utama bagi pelanggan dalam pembelian ulang atau penggunaan produk kembali. “Kunci dari keberhasilan perusahaan dengan tingkat persaingan dan perubahan lingkungan tinggi terletak pada seberapa jauh dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pasar” (Febriani dan Dewi, 2019, hlm. 98), sedangkan menurut Nugrahanto, dkk, (2015, hlm.180) mengatakan tingkat kepuasan pelanggan merupakan “salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas dan pembelian ulang pelanggan terhadap produk tersebut, dimana semakin tinggi kepuasan konsumen terhadap suatu produk maka semakin tinggi keputusan untuk pembelian ulang secara terus menerus”.

Berdasarkan data hasil wawancara terhadap lulusan SMK yang mengembangkan usaha modiste di sekitar Kabupaten Bantul, bahwa lulusan SMK mengembangkan usahanya dimulai dari rumah dan menggunakan promosi dari mulut ke mulut, media sosial, serta memiliki lokasi usaha di pedesaan, walaupun terletak di pedesaan modiste tersebut telah memiliki banyak pelanggan. Faktor yang mempengaruhi banyaknya pelanggan adalah kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk busana yang dihasilkan dan pelayanan oleh lulusan SMK, dalam hal ini produk busana dan pelayanannya dijadikan sebagai alat ukur yang memuaskan pelanggan. Lulusan SMK Tata Busana yang membuka usaha modiste bermaksud untuk mengembangkan ilmu yang didapat selama sekolahnya, mendapatkan penghasilan, dan mencari pengalaman dengan membuat berbagai macam model busana dan ukuran sesuai permintaan serta harapan pelanggan. Mengelola dan mengembangkan usaha modiste, selalu ada permasalahan yang sering terjadi. Begitu juga Lulusan SMK Tata Busana, ada beberapa permasalahan selama membuka usaha modiste di Kabupaten Bantul bahwa kepuasan pelanggan belum terpenuhi secara maksimal baik dari pelayanan ataupun hasil produk busananya. Hal tersebut dapat dilihat dari keluhan pelanggan mengenai produk busana yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan seperti jahitan yang kurang rapi, respon pelayanan yang lambat, ukuran yang kurang pas (kebesaran atau kekecilan), waktu pengerjaan yang melebihi kesepakatan, dan harga yang bervariasi tetapi tidak menjamin kualitas produk.

Faktor untuk meningkatkan kepuasan pelanggan salah satunya yaitu kualitas produk busana yang dihasilkan dan kenyamanan busana saat digunakan. Permasalahan yang sering muncul yaitu pada bagian kerung lengan terlalu ketat atau longgar, pada bagian badan busana saat dikenakan terlalu ketat atau longgar, panjang lengan atau panjang busana terlalu panjang atau kurang panjang, dan juga perlengkapan seperti benang, ritsleting atau kancing tidak sama persis dengan warna kain. Hal lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu pelayanannya. Hal ini dikarenakan dalam proses pembuatan produk busana pemilik modiste berhubungan langsung dengan pelanggan baik secara langsung atau tidak langsung. Kesalahertian dalam mewujudkan harapan atau keinginan pelanggan akan berdampak pada keluhan pelanggan. Komunikasi atau tanggapan yang tidak cepat akan membuat pelanggan mengajukan keluhan. Keluhan yang sering terjadi yaitu kecepatan tanggapan mengenai pesan teks yang terkadang lambat. Lokasi modiste merupakan tempat dimana modiste itu beroperasi. Lokasi yang strategis dapat mempermudah pelanggan menemukan tempat usaha kita berada. Lokasi dengan akses jalan dan petunjuk arah atau penanda akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Lokasi tempat usaha atau tempat penelitian ini masih bertempat di rumah pribadi pemilik modiste sehingga terkadang pelanggan kesulitan menemukan lokasi tersebut karena berada di pedesaan dan diantara banyaknya rumah-rumah disekitar lokasi. Jangka waktu penyelesaian busana masih menjadi masalah bagi lulusan SMK Tata Busana yang membuka usaha modiste. Lulusan SMK mengelola secara mandiri dari pembuatan pola, memotong, menjahit, penyelesaian, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam penyelesaian sebuah busana. Hal tersebut menimbulkan keluhan dari para pelanggan. Keluhan lain diantaranya yaitu harga yang diberikan terhadap produk busana modiste lebih mahal dibandingkan dengan hasil produk busana jadi, karena produk busana modiste dikerjakan berdasarkan permintaan pelanggan, sehingga membutuhkan ketelitian. Hal-hal tersebut mendorong lulusan SMK Tata Busana untuk mengembangkan ketrampilan membuat produk busana dan mewujudkan harapan serta keinginan pelanggan.

Berdasarkan permasalahan, peneliti bermaksud untuk meneliti tentang kepuasan pelanggan terhadap hasil produk busana dan pelayanan lulusan SMK tata busana yang telah mendirikan dan mengelola usaha modiste minimal 1 tahun di Kabupaten Bantul, sehingga diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membantu dan memotivasi untuk mengembangkan usaha serta meningkatkan kualitas produk busana dan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk dan Layanan Usaha Modiste Lulusan Bidang Keahlian Tata Busana Sekolah Menengah Kejuruan di Kabupaten Bantul.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian dilakukan di 4 modiste yang berada di Kabupaten Bantul dan didirikan oleh lulusan SMK Tata Busana, khususnya yang telah berdiri minimal 1 tahun. Waktu penelitian ini akan dimulai dari bulan Januari – bulan Juli 2024. Populasi penelitian berjumlah 120 orang. Sampel penelitian sebanyak 55 orang dengan teknik *sampling* menggunakan *random sampling*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket, wawancara dan dokumentasi. Instrumen penelitian berupa angket yang berisi butir-butir pertanyaan untuk dijawab oleh responden, angket yang digunakan pada penelitian ini adalah angket tertutup, maksudnya dalam angket ini terdapat pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan alternatif jawabannya. Angket pada penelitian ini memiliki 28 butir pertanyaan, yang dimana setiap butir pertanyaan memiliki empat alternatif jawaban yaitu sangat puas, puas, kurang puas dan tidak puas. Uji coba instrumen dalam penelitian ini dilakukan satu kali kepada 30 pelanggan modiste di Kabupaten Bantul melalui *google* formulir. Hal ini bertujuan untuk mengetahui kesalahan-kesalahan pada instrumen penelitian, sehingga dapat disempurnakan. Perhitungan validitas menggunakan taraf signifikan 5%. Apabila diperoleh  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir instrumen dikatakan valid, namun apabila diperoleh  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka dikatakan butir instrument tersebut tidak valid. Perhitungan validitas ini peneliti menggunakan SPSS versi 29.0. Berdasarkan *r product moment* dengan  $n = 30$  dan  $\alpha = 5\%$  maka  $r_{tabel} = 0,361$ . Hasil uji instrumen yang diperoleh yaitu semua item soal valid dan memiliki nilai  $r_{tabel}$  diatas 0,361 ( $n = 30$ ). Berdasarkan uji reliabilitas pada angket yang dilakukan *alpha cronbach* menunjukkan hasil 0,972 dengan koefisien 0,60 maka, instrument tersebut dinyatakan reliabel. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif ini digunakan dengan cara menghitung *mean, median, modus, standar deviasi, dan histogram*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

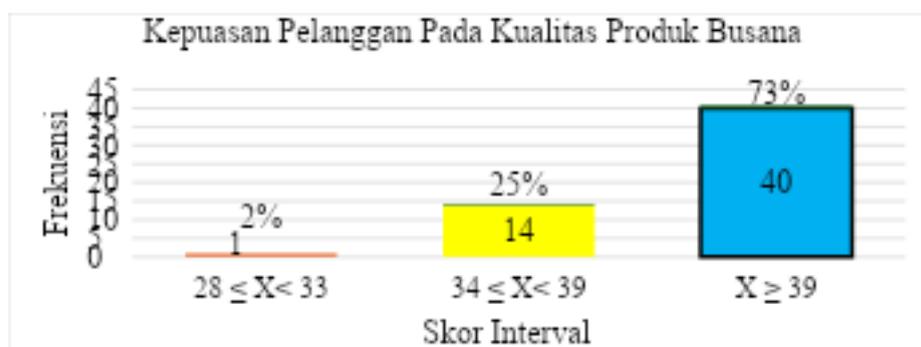
### Hasil

Pengumpulan data penelitian ini menggunakan angket berupa pertanyaan-pertanyaan melalui *link google form*. Hasil data yang sudah terkumpul selanjutnya dideskripsikan dan dikategorikan. Penelitian ini memiliki satu variabel yaitu tingkat kepuasan pelanggan modiste, meliputi: kepuasan pelanggan pada kualitas produk busana dan kepuasan pelanggan pada pelayanan usaha lulusan SMK Tata Busana. Hasil rangkuman deskripsi data penelitian dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

**Tabel 3. Rangkuman Uji Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan Pelanggan**

Variabel		Sekor Perolehan						Skor ideal			
		Skor Max	Skor Min	Mean	SD	Med	Mo	Skor Max	Skor Min	Mean	SD
Kualitas Produk Busana	Bahan Pelengkap	12	10	10,8	1,1	11	12	12	3	7,5	1,5
	Kualitas Hasil Jahitan	16	12	14,1	1,6	14	16	16	4	10	2
	Kenyamanan Busana	20	10	17,5	2,2	18	20	20	5	12,5	2,5
	Jumlah	48	32	42,4	4,9	43	48	48	12	30	6
Pelayanan Usaha Lulusan SMK Tata Busana	Kehandalan	12	8	10,5	1,1	10	13	12	3	7,5	1,5
	Daya Tanggap	12	7	10,6	1,3	11	13	12	3	7,5	1,5
	Ketepatan Waktu	16	12	14,1	1,5	14	16	16	4	10	2
	Empati	12	7	10,6	1,3	11	13	12	3	7,5	1,5
	Bukti Fisik	12	8	10,1	1,3	10	9	12	3	7,5	1,5
	Jumlah	64	42	55,9	6,5	56	64	64	16	40	8

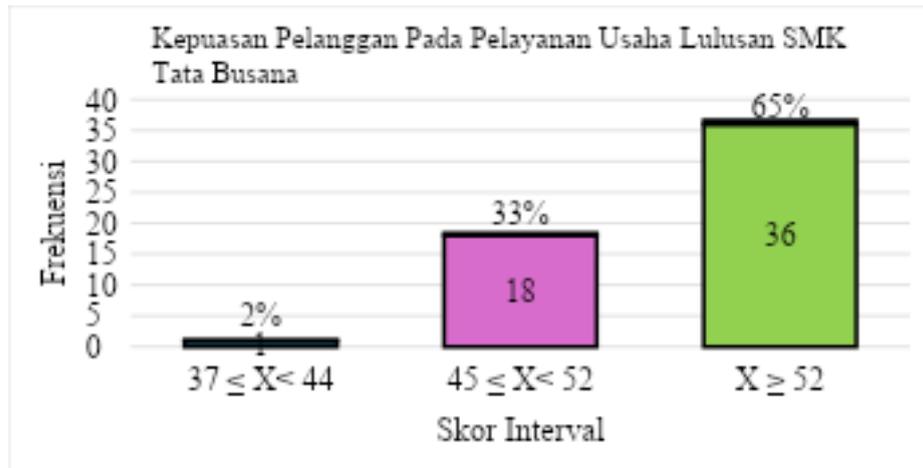
Hasil perhitungan data analisis tingkat kepuasan pelanggan pada kualitas produk busana hasil usaha lulusan SMK Tata Busana di Kabupaten Bantul yang telah membuka usaha modiste minimal satu tahun, dilakukan dengan cara menghitung jumlah kelas dengan rumus *Sturges*, yaitu  $K = 1 + 3,3 \log n = 1 + 3,3 \log 36 = 6,74$  (dibulatkan 7), panjang kelas adalah 4,85 (dibulatkan 5). Kategori nilai tingkat kepuasan pelanggan pada kualitas produk busana dijelaskan melalui histogram pada gambar 1.



**Gambar 1. Histogram Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Produk Busana**

Berdasarkan gambar 1 dapat dilihat bahwa pelanggan sebesar 73% pada interval  $x \geq 39$  yang termasuk dalam kategori sangat tinggi, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pelanggan modiste pada kualitas produk busana hasil usaha lulusan SMK Tata Busana pelanggan merasa sangat puas.

Hasil perhitungan data analisis tingkat kepuasan pelanggan modiste pada pelayanan usaha lulusan SMK Tata Busana di Kabupaten Bantul dilakukan dengan cara menghitung jumlah kelas dengan rumus *Sturges*, yaitu  $K = 1 + 3,3 \log n = 1 + 3,3 \log 36 = 6,74$  (dibulatkan 7), panjang kelas adalah 4,85 (dibulatkan 5). Kategori nilai tingkat kepuasan pelanggan modiste pada pelayanan usaha lulusan SMK Tata Busana di Kabupaten Bantul dijelaskan melalui histogram pada gambar 2.



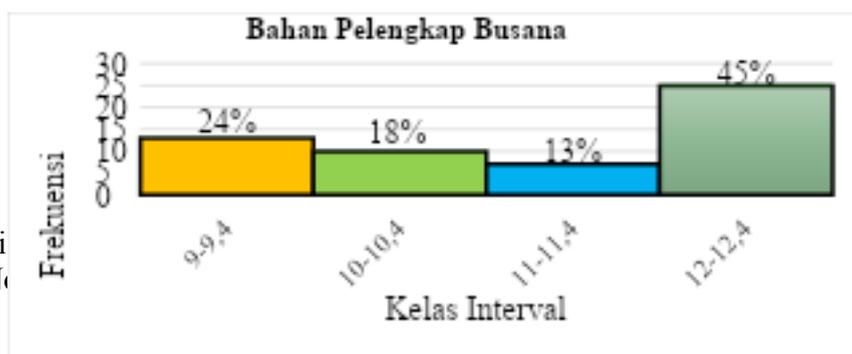
**Gambar 2. Histogram Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Lulusan SMK**

Berdasarkan histogram gambar 2 dapat dilihat bahwa pelanggan sebesar 65% pada interval  $x \geq 52$  yang termasuk dalam kategori sangat tinggi, sehingga dapat diambil kesimpulan tingkat kepuasan pelanggan modiste pada pelayanan usaha lulusan SMK Tata Busana adalah merasa sangat puas.

Analisis data pada indikator tingkat kepuasan pelanggan berguna untuk mengetahui seberapa tinggi atau seberapa puas pelanggan modiste pada kualitas produk busana dan pelayanan usaha lulusan SMK Tata Busana. Deskripsi frekuensi data dan kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan modiste pada kualitas produk busana, meliputi: bahan pelengkap busana, kualitas hasil jahitan, dan kenyamanan busana, sedangkan tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan SMK Tata Busana meliputi: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik yang dijabarkan sebagai berikut:

**1. Bahan Pelengkap Busana**

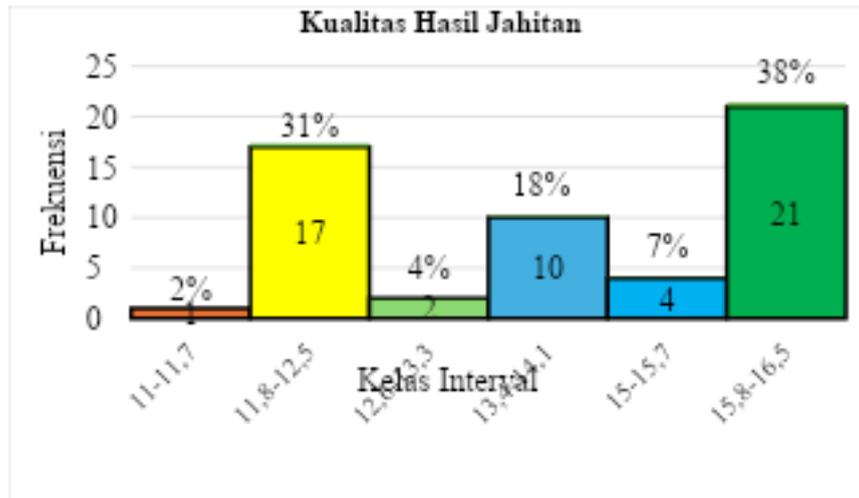
Distribusi frekuensi indikator bahan pelengkap busana dilakukan dengan cara menghitung jumlah kelas menggunakan rumus *sturges*, yaitu  $K = 1 + 3,3 \log n$ , menghitung rentang data dan panjang kelas. Kategori indikator bahan pelengkap busana dijelaskan melalui histogram pada gambar 3 berikut:



Gambar 3. Histogram Distribusi Frekuensi Indikator Bahan Pelengkap Busana

2. Kualitas Hasil Jahitan

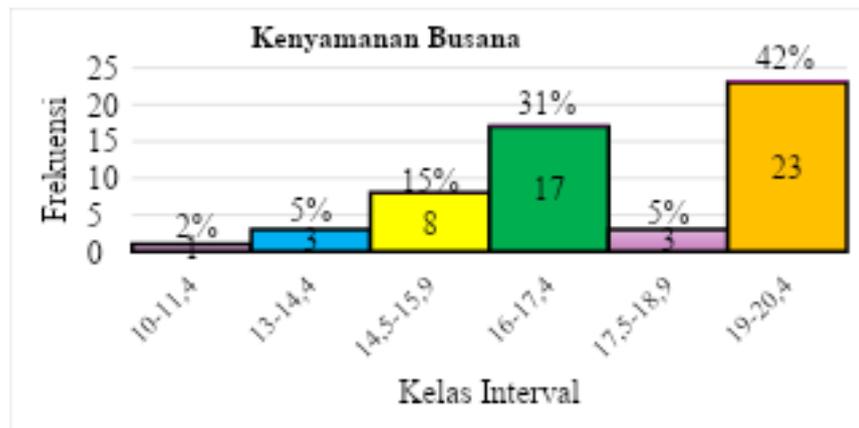
Distribusi frekuensi indikator kualitas hasil jahitan dilakukan dengan cara menghitung jumlah kelas menggunakan rumus *sturges*, yaitu  $K = 1 + 3,3 \log n$ , menghitung rentang data dan panjang kelas. Kategori indikator kualitas hasil jahitan dijelaskan melalui histogram pada gambar 4 berikut:



Gambar 4. Histogram Distribusi Frekuensi Kualitas Hasil Jahitan

3. Kenyamanan Busana

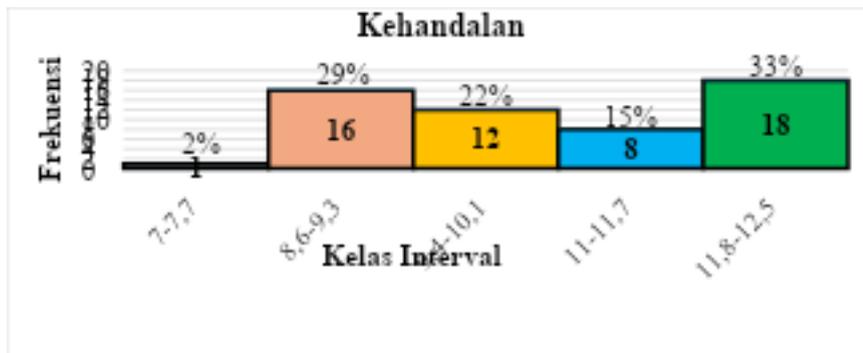
Distribusi frekuensi indikator kenyamanan busana dilakukan dengan cara menghitung jumlah kelas menggunakan rumus *sturges*, yaitu  $K = 1 + 3,3 \log n$ , menghitung rentang data dan panjang kelas. Kategori indikator kenyamanan busana dijelaskan melalui histogram pada gambar 5 berikut:



Gambar 5. Histogram Distribusi Frekuensi Kenyamanan Busana

4. Kehandalan

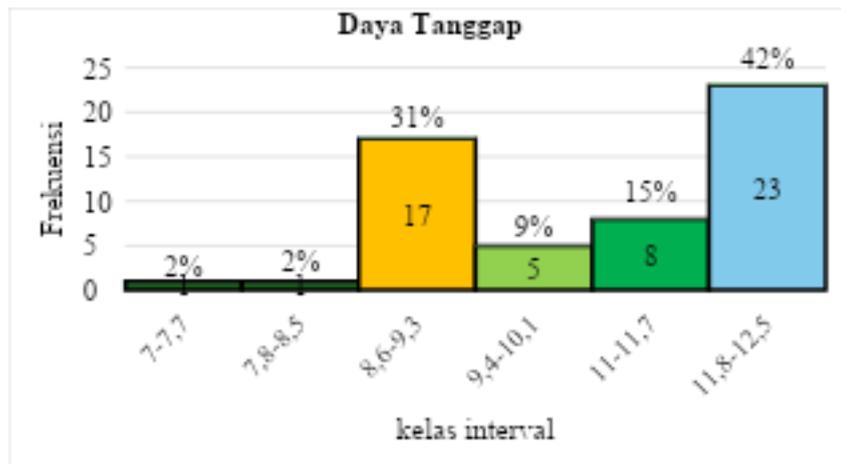
Distribusi frekuensi indikator kehandalan dilakukan dengan cara menghitung jumlah kelas menggunakan rumus *sturges*, yaitu  $K = 1 + 3,3 \log n$ , menghitung rentang data dan panjang kelas. Kategori indikator kehandalan dijelaskan melalui histogram pada gambar 6 berikut:



Gambar 6. Histogram Distribusi Frekuensi Kehandalan

5. Daya Tanggap

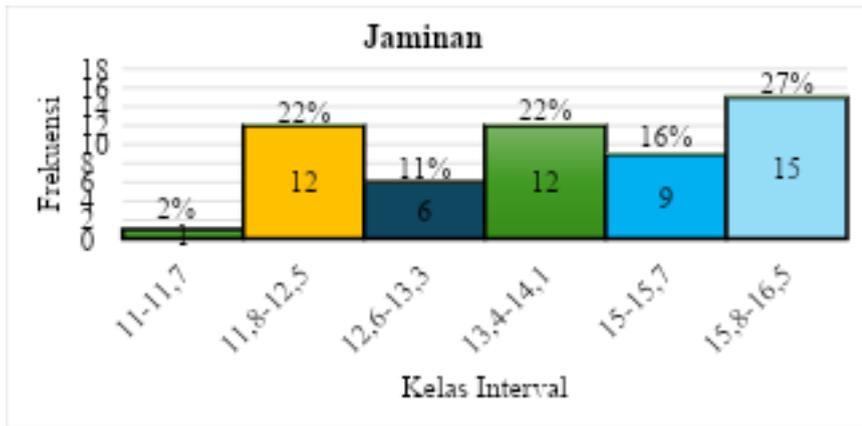
Distribusi frekuensi indikator daya tanggap dilakukan dengan cara menghitung jumlah kelas menggunakan rumus *sturges*, yaitu  $K = 1 + 3,3 \log n$ , menghitung rentang data dan panjang kelas. Kategori indikator daya tanggap dijelaskan melalui histogram pada gambar 7 berikut:



Gambar 7. Histogram Dsitribusi Frekuensi Daya Tanggap

6. Jaminan

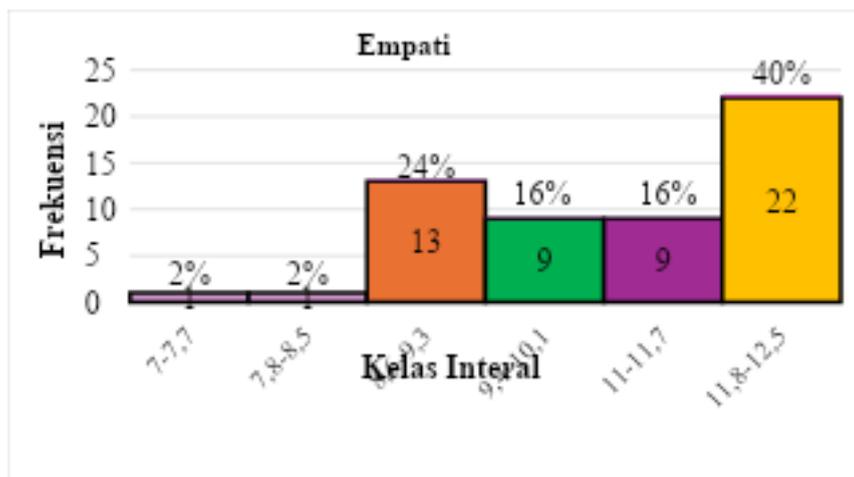
Distribusi frekuensi indikator jaminan dilakukan dengan cara menghitung jumlah kelas menggunakan rumus *sturges*, yaitu  $K = 1 + 3,3 \log n$ , menghitung rentang data dan panjang kelas. Kategori indikator jaminan dijelaskan melalui histogram pada gambar 8 berikut:



Gambar 8. Histogram Distribusi Frekuensi Jaminan

7. Empati

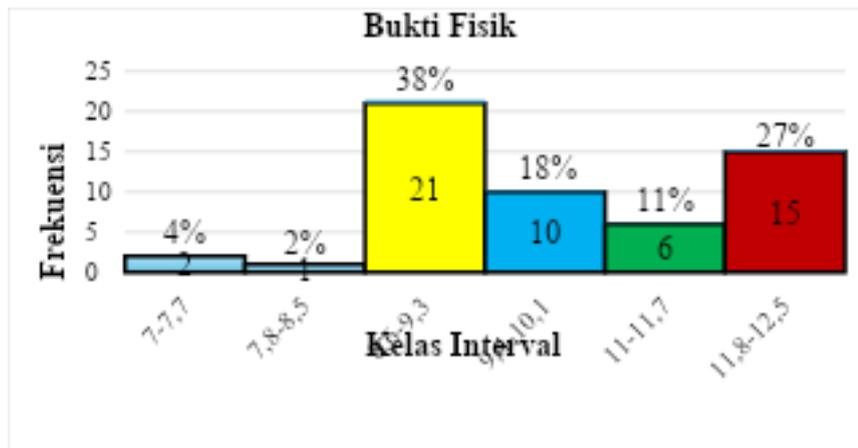
Distribusi frekuensi indikator empati dilakukan dengan cara menghitung jumlah kelas menggunakan rumus *sturges*, yaitu  $K = 1 + 3,3 \log n$ , menghitung rentang data dan panjang kelas. Kategori indikator empati dijelaskan melalui histogram pada gambar 9 berikut:



Gambar 9. Histogram Distribusi Frekuensi Empati

8. Bukti Fisik

Distribusi frekuensi indikator bukti fisik dilakukan dengan cara menghitung jumlah kelas menggunakan rumus *sturges*, yaitu  $K = 1 + 3,3 \log n$ , menghitung rentang data dan panjang kelas. Kategori indikator bukti fisik dijelaskan melalui histogram pada gambar 10 berikut:



Gambar 10. Histogram Distribusi Frekuensi Bukti Fisik

#### Diskusi

Penelitian ini tentang tingkat kepuasan pelanggan modiste pada kualitas produk busana dan pelayanan usaha lulusan SMK Tata Busana. Kualitas produk busana memiliki tiga indikator, yaitu: bahan pelengkap busana, kualitas hasil jahitan, kenyamanan busana, sedangkan pelayanan memiliki lima indikator, yaitu: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kriteria modiste lulusan SMK Tata Busana di Kabupaten Bantul Yogyakarta yang telah membuka usaha modiste minimal satu tahun. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif kuantitatif. Sampel yang digunakan berjumlah 55 orang pelanggan modiste yang telah menggunakan jasa pembuatan busana di modiste usaha lulusan SMK Tata Busana. Berdasarkan hasil analisis data tingkat kepuasan pelanggan yaitu kepuasan pelanggan pada kualitas produk busana dan kepuasan pelanggan pada pelayanan lulusan SMK Tata Busana adalah sebagai berikut:

1. Analisis tingkat kepuasan pelanggan pada kualitas produk busana usaha lulusan SMK Tata Busana di Kabupaten Bantul

Hasil analisis data penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan modiste pada kualitas produk busana hasil usaha lulusan SMK Tata Busana di Kabupaten Bantul Yogyakarta termasuk dalam tingkat kategori sangat tinggi dan dinyatakan sangat puas. Hasil olah data distribusi frekuensi tingkat kepuasan pelanggan pada kualitas produk busana usaha lulusan SMK Tata Busana di Kabupaten Bantul diperoleh data frekuensi tertinggi berjumlah 40 yang terdapat pada skor interval  $x \geq 39$  dengan persentase relatif sebesar 73%, sedangkan frekuensi terendah berjumlah 1 yang terdapat pada kelas interval  $28 \leq x < 33$  dengan persentase relatif sebesar 2%. Hasil kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan pada kualitas produk busana menunjukkan perolehan persentase 73% pada interval  $x \geq 39$  yang termasuk dalam kategori sangat tinggi, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pelanggan modiste pada kualitas produk busana hasil usaha lulusan SMK Tata Busana pelanggan merasa sangat puas.

Perhitungan analisis data pada setiap indikator kualitas produk busana, yaitu: bahan pelengkap busana diperoleh frekuensi tertinggi 21 orang dengan persentase 45% yang termasuk dalam kategori tinggi, kepuasan pelanggan terhadap indikator kualitas hasil jahitan diperoleh frekuensi tertinggi 25 orang dengan persentase 45% yang termasuk dalam kategori tinggi, kepuasan pelanggan terhadap indikator kenyamanan busana diperoleh frekuensi tertinggi 23 orang dengan persentase 42% yang termasuk dalam kategori tinggi. Hasil distribusi frekuensi data variabel tingkat kepuasan pelanggan pada kualitas produk busana modiste yang dikelola oleh lulusan SMK Tata Busana termasuk dalam kategori tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan modiste pada kualitas hasil produk usaha lulusan SMK Tata Busana adalah puas.

2. Analisis tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan usaha lulusan SMK Tata Busana di Kabupaten Bantul

Hasil analisis data penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan modiste pada pelayanan usaha lulusan SMK Tata Busana di Kabupaten Bantul Yogyakarta termasuk dalam tingkat kategori sangat tinggi. Hasil pengolahan data kepuasan pelanggan pada pelayanan usaha lulusan SMK Tata Busana di Kabupaten Bantul diperoleh data frekuensi tertinggi berjumlah 20 yang terdapat pada kelas interval antara 56-63 dengan persentase relatif sebesar 36%, sedangkan frekuensi terendah berjumlah 5 yang terdapat pada kelas interval 40-47 dengan persentase relatif sebesar 9%. Hasil olah data kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan usaha lulusan SMK Tata Busana menunjukkan bahwa pelanggan sebesar 65% pada interval  $x \geq 52$  yang termasuk dalam kategori sangat tinggi, sehingga dapat diambil kesimpulan tingkat kepuasan pelanggan modiste pada pelayanan usaha lulusan SMK Tata Busana adalah pelanggan merasa sangat puas.

Analisis data pada setiap indikator tingkat kepuasan pelanggan pada layanan lulusan SMK Tata Busana indikator kehandalan pelayanan diperoleh frekuensi tertinggi 20 orang dengan persentase 36% yang termasuk dalam kategori rendah, kepuasan pelanggan terhadap indikator daya tanggap pelayanan diperoleh frekuensi tertinggi 23 orang dengan persentase 42% yang termasuk dalam kategori tinggi, kepuasan pelanggan terhadap indikator jaminan diperoleh frekuensi tertinggi 24 orang dengan persentase 44% yang termasuk dalam kategori tinggi, kepuasan pelanggan terhadap indikator empati diperoleh frekuensi tertinggi 22 orang dengan persentase 40% yang termasuk dalam kategori tinggi, dan kepuasan pelanggan terhadap indikator bukti fisik pelayanan modiste diperoleh frekuensi tertinggi 22 orang dengan persentase 40% yang termasuk dalam kategori rendah. Hasil distribusi frekuensi data variabel tingkat kepuasan pelanggan pada layanan usaha lulusan SMK Tata Busana termasuk dalam kategori tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan modiste pada layanan usaha lulusan SMK Tata Busana adalah puas.

Secara statistik penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada variabel tingkat kepuasan pelanggan modiste terhadap kualitas produk busana dan layanan modiste yang

dikelola oleh lulusan SMK Tata Busana di Kabupaten Bantul menunjukkan hasil kategori sangat tinggi. Hal ini sama dengan hasil penelitian dari Afiah Nur Aqini (2019) yang menyebutkan bahwa “kepuasan konsumen terhadap kualitas produk busana lulusan Badan Latihan Kerja berada pada kategori sangat tinggi”. Penelitian Elsara Rizky Wulansari (2019) mengatakan bahwa “kepuasan konsumen keseluruhan pada lokasi penelitian berada dalam kategori tinggi”. Kualitas produk busana dan pelayanan pada penelitian ini merupakan alat untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap produk modiste seperti halnya pada penelitian saya menggunakan indikator kualitas produk busana untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Jika kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori tinggi hal tersebut dapat membuktikan bahwa kepuasan pelanggan terhadap produk busana dan pelayanan lulusan SMK Tata Busana mampu melebihi tingkat harapan pelanggan sehingga dapat dikatakan pelanggan merasa puas terhadap produk busana yang dihasilkan. Adapun perbedaan dari hasil statistik pada penelitian ini dapat terjadi karena kondisi pada setiap lulusan SMK Tata Busana dalam mempertahankan kualitas produk busana dan juga pelayanannya.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan kepuasan pelanggan pada kualitas produk busana dan kepuasan pelanggan usaha modiste lulusan SMK Tata Busana berada pada kategori sangat puas, Tingkat kepuasan pelanggan modiste usaha lulusan SMK Tata Busana terhadap kualitas produk menunjukkan persentase 73% termasuk dalam kategori sangat tinggi, yang berarti tingkat kepuasan pelanggan modiste terhadap kualitas produk busana hasil usaha lulusan SMK Tata Busana merasa sangat puas. Tingkat kepuasan pelanggan modiste terhadap pelayanan usaha lulusan SMK Tata Busana menunjukkan persentase 65% termasuk dalam kategori sangat tinggi, yang berarti tingkat kepuasan pelanggan modiste terhadap pelayanan lulusan SMK Tata Busana merasa sangat puas.

## **REFERENSI**

- [1] Aqini, A.N., Mariah, S., Inayah, D.T. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Busana Lulusan Balai Latihan Kerja Kabupaten Bantul. *Prosiding Pendidikan Teknik Boga Busana FT UNY (16.1)*. <https://journal.uny.ac.id/index.php/ptbb/article/view/44468>
- [2] Febriani, F.S., Dewi, W.A. (2019). *Perilaku Konsumen di Era Digital*. Malang: UB Press.
- [3] Nugrahanto, N.F.R., Farida, N., & Listyorini, S. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kesadaran Merek Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Yamaha Vixion PT. Mataram Sakti Setiabudi). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis (4.3)*. Hlm.78-185.
- [4] Republik Indonesia. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta.
- [5] Suryana, S. (2023). *Pengelola Usaha Busana*. Surakarta: Tahta Media.
- [6] Suyitno. (2020). *Pendidikan Vokasi Dan Kejuruan Strategi Dan Revitalisasi Abad 21*. Yogyakarta: K-Media.