

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur untuk mengukur apa yang ingin diukur. Apabila hasil yang di uji ini bernilai positif maka dapat dikatakan valid dan apabila hasil yang di uji bernilai negative maka dapat dikatakan instrument data tidak valid. Berdasarkan data yang dikumpulkan, besarnya r hitung yang didapat dari *print out* SPSS Reability kolom *Corrected Item Total Correlatin* dan r tabel yang diperoleh dengan cara melihat pada tabel distribusi r dengan df (*degree of freedom*) = jumlah kasus atau sampel -2, pada tingkatan signifikansi 5%, butir instrument dikatakan valid jika angka korelasi diperoleh di atas r tabel.

a. Pengujian pada Tingkat Harapan

Pengujian pada tingkat harapan terdiri dari Harapan atribut kemasan dan harapan atribut kualitas.

1) Tingkat harapan atribut Kemasan

Berdasarkan pengujian validitas terhadap harapan atribut Kemasan adalah sebagai berikut:

Tabel V.1
Pengujian Tingkat Harapan Atribut Kemasan

Variabel	Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Harapan Kemasan	Kemasan 1	0,619	0,3	Valid
	Kemasan 2	0,720	0,3	Valid
	Kemasan 3	0,651	0,3	Valid
	Kemasan 4	0,715	0,3	Valid
	Kemasan 5	0,502	0,3	Valid

Sumber: Data yang diolah lampiran 4

Setelah dilakukan uji validitas terhadap butir-butir pertanyaan pada atribut kemasan maka hasil yang diperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan pada tingkat harapan atribut kemasan adalah Valid.

2) Tingkat Harapan Atribut Kualitas

Berdasarkan pengujian validitas terhadap harapan atribut Kualitas adalah sebagai berikut:

Tabel V.2
Pengujian Tingkat Harapan Atribut Kualitas

Variabel	Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Harapan Kualitas	Kualitas 1	0,466	0,3	Valid
	Kualitas 2	0,562	0,3	Valid
	Kualitas 3	0,708	0,3	Valid
	Kualitas 4	0,650	0,3	Valid
	Kualitas 5	0,640	0,3	Valid

Sumber: Data yang diolah lampiran 4

Setelah dilakukan uji validitas terhadap butir-butir pertanyaan pada atribut kualitas maka hasil yang diperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan pada tingkat harapan atribut kualitas adalah Valid.

b. Pengujian pada Tingkat Kinerja

Pengujian pada tingkat kinerja terdiri dari Kinerja Atribut Kemasan dan Kinerja Atribut Kualitas.

1) Tingkat kinerja Atribut Kemasan

Berdasarkan pengujian validitas terhadap kinerja atribut kemasan adalah sebagai berikut:

Tabel V.3
Pengujian Tingkat Kinerja Atribut Kemasan

Variabel	Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Harapan Kemasan	Kemasan 1	0,711	0,3	Valid
	Kemasan 2	0,731	0,3	Valid
	Kemasan 3	0,686	0,3	Valid
	Kemasan 4	0,738	0,3	Valid
	Kemasan 5	0,591	0,3	Valid

Sumber: Data yang diolah lampiran 4

Setelah dilakukan uji validitas terhadap butir-butir pertanyaan pada atribut kemasan maka hasil yang diperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan pada tingkat harapan atribut kemasan adalah Valid.

2) Tingkat Kinerja Atribut Kualitas

Berdasarkan pengujian terhadap kinerja atribut kemasan dengan uji validitas sebagai berikut:

Tabel V.4
Pengujian Tingkat Kinerja Atribut Kualitas

Variabel	Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Harapan Kualitas	Kualitas 1	0,689	0,3	Valid
	Kualitas 2	0,704	0,3	Valid
	Kualitas 3	0,617	0,3	Valid
	Kualitas 4	0,715	0,3	Valid
	Kualitas 5	0,584	0,3	Valid

Sumber: Data yang diolah lampiran 4

Setelah dilakukan uji validitas terhadap butir-butir pertanyaan pada atribut kualitas maka hasil yang diperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan pada tingkat harapan atribut kualitas adalah Valid.

2. Uji Reabilitas

Reabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat ukur, semakin stabil alat ukur berarti semakin stabil untuk digunakan dalam mengukur suatu gejala. Pengujian reabilitas dapat dilakukan dengan uji kehandalan dua sisi yaitu dengan mengkorelasikan item-item pertanyaan.

Kriteria perhitungannya adalah jika $R_{sB} > r$ tabel maka kuesioner sebagai alat pengukur data penelitian ini memenuhi syarat reabilitas. Tetapi apabila $R_{sB} < r$ tabel maka kuesioner ini tidak memenuhi syarat reabilitas.

a. Uji Reabilitas

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai korelasi antara harapan dan kinerja atribut Kemasan.

Tabel V.5
Pengujian Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i> (α)	Keterangan
Harapan: Kemasan	0,835	Reliabel
Kualitas	0,812	Reliabel
Kinerja: Kemasan	0,874	Reliabel
Kualitas	0,791	Reliabel

Sumber: data yang diolah lampiran 4

Berdasarkan table diatas dapat diketahui bahwa variabel yang diuji memiliki koefisien reliabel *alpha chronbach* lebih besar dari 0,60, maka dapat diambil kesimpulan bahwa butir-butir pertanyaan tersebut reliabel sehingga semua dapat digunakan dan diambil sebagai sampel penelitian.

B. Deskripsi Responden

Responden yang menjadi sampel penelitian ini sebanyak 100 responden, pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta yang menggunakan produk *Citra Hand and Body Lotion*. Gambaran mengenai responden yang menjadi sampel penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Prodi

Data ini diambil berdasarkan Fakultas Ekonomi yang terdiri dari prodi Manajemen dan Akuntansi yang menggunakan produk *Citra Hand and Body Lotion*.

Tabel V.6
Data Responden Berdasarkan Prodi

Prodi	Jumlah Responden	
	Orang	Prosentase (%)
Manajemen	58	58%
Akuntansi	42	42%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer Lampiran 5

Dari data tabel diatas tersebut dapat dilihat bahwa responden mayoritas yang menggunakan produk citra *hand and body lotion* pada prodi manajemen sebanyak 58 orang atau 58% dan prodi akuntansi sebanyak 42 atau 42% dari total responden.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Data ini diambil berdasarkan hasil penelitian yang disebarkan pada responden berdasarkan tingkat usia dari 17-24 tahun.

Tabel V.7
Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	
	Orang	Prosentase (%)
17	7	7 %
18	21	21 %
19	22	22 %
20	17	17 %
21	24	24 %
22	7	7%
23	1	1 %
24	1	1 %
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer dari lampiran 5

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa mayoritas usia yang menggunakan produk Citra *Hand and Body Lotion* sebanyak 21 orang

21 % dan usia yang paling sedikit dari 23 sampai 24 sebanyak 1 orang atau 1 %.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku

Besar kecilnya uang saku jelas mempengaruhi seseorang dalam memilih jenis *Hand and Body Lotion* yang digunakan dalam 1 bulan.

Tabel V.8
Data Responden Berdasarkan Uang Saku Perbulan

Uang Saku Perbulan	Jumlah Responden	
	Orang	Prosentase (%)
Kurang dari Rp 400.000	27	27 %
Lebih dari Rp 400.000	26	26 %
Rp 400.000-Rp 800.000	47	47 %
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer dari lampiran 5

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa uang saku yang dimiliki Mahasiswi terbanyak berkisar antara Rp 400.000-Rp 800.000 terdapat 47 orang atau 47% dan untuk uang saku lebih sedikit berkisar Lebih dari Rp 800.000 hanya terdapat 26 Orang atau 26%.

4. Karakteristik Responden frekuensi penggunaan *Hand and Body Lotion* dalam satu hari.

Berdasarkan tingkat pemakaian Citra *Hand and Body Lotion* dalam satu hari menunjukkan kualitas penggunaan responden.

Tabel V.9
Data Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Produk Citra
Hand and Body Lotion dalam satu hari

Frekuensi Penggunaan	Jumlah Responden	
	Orang	Prosentase (%)
1 – 2 kali	47	47 %
3 – 4 kali	36	36 %
5 – 6 kali	17	17 %
Jumlah	100	100 %

Sumber : Data Primer dari lampiran 5

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden pengguna produk Citra *Hand and Body Lotion* terbanyak dalam satu hari sebanyak 47 orang atau 47 % yang frekuensi penggunaan dalam satu hari 1 – 2 kali dan untuk yang frekuensi pengguna sedikit dalam satu hari sebanyak 17 orang atau 17% yang penggunaan 5 – 6 kali.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan berganti *Hand and Body Lotion*

Berdasarkan tingkat sering berganti jenis *Hand and Body Lotion* dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel V.10
Data responden berdasarkan tingkat berganti produk *Hand and Body Lotion*

Berganti Produk	Jumlah Responden	
	Orang	Prosentase (%)
Ya	50	50%
Tidak	50	50%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer dari lampiran 5

Dari data diatas dapat dilihat bahwa tingkat sering berganti produk *Hand and Body Lotion*, jumlah responden yang memilih Ya atau sering berganti produk dan Tidak jumlahnya sama yaitu 50% atau 50 orang responden. Alasan responden mengatakan Ya atau sering berganti produk

karena mencari kecocokan pada kulit dan mengatakan Tidak karena responden merasa puas dan cocok menggunakan produk Citra *Hand and Body Lotion*.

C. Analisis Harapan Atribut Produk

1. Atribut Kemasan

a. Item pertanyaan Warna Kemasan

Warna kemasan dalam suatu produk harus diperhatikan karena itu menjadi hal utama agar konsumen tertarik untuk membeli suatu produk tersebut. Jawaban responden dalam warna kemasan adalah sebagai berikut:

Tabel V.11
Jawaban Responden Warna Kemasan

Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Penting	38	38%
Penting	38	38%
Cukup Penting	13	13%
Tidak Penting	9	9%
Sangat Tidak Penting	2	2%
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer dari Lampiran 6

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kecendrungan responden menanggapi atribut pada warna kemasan adalah 38 responden atau 38% menjawab sangat penting dan penting, 13 responden atau 13% menjawab cukup penting, 9 responden atau 9% tidak penting dan 2 responden atau 2% menjawab sangat tidak penting.

b. Item pertanyaan Desain Kemasan

Desain Kemasan produk Citra *Hand and Body lotion* sama pentingnya dengan warna kemasan agar terlihat menarik untuk dibeli oleh responden atau konsumen. Jawaban responden pada Desain Kemasan sebagai berikut:

Tabel V.12
Jawaban Responden Desain Kemasan

Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Penting	59	59%
Penting	22	22%
Cukup Penting	14	14%
Tidak Penting	5	5%
Sangat Tidak Penting	0	0%
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer dari Lampiran 6

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kecendrungan responden menanggapi atribut pada desain kemasan adalah 59 responden atau 59% menjawab sangat penting, 22 responden atau 22% menjawab penting, 14 responden atau 14% menjawab cukup penting, 5 responden atau 5% tidak penting dan 0 responden atau 0% menjawab sangat tidak penting.

c. Item pertanyaan Kepraktisan Kemasan

Kepraktisan Kemasan produk Citra *Hand and Body Lotion* disini mempengaruhi dalam kepraktisan membawa produk dan penyimpanan. Jawaban responden terhadap pertanyaan “Kepraktisan Kemasan” adalah sebagai berikut:

Tabel V.13

Jawaban Responden Kepraktisan Kemasan

Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Penting	62	62%
Penting	22	22%
Cukup Penting	9	9%
Tidak Penting	6	6%
Sangat Tidak Penting	1	1%
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer dari Lampiran 6

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kecendrungan responden menanggapi atribut pada kepraktisan kemasan adalah 62 responden atau 62% menjawab sangat penting, 22 responden atau 22% menjawab penting, 9 responden atau 9% menjawab cukup penting, 6 responden atau 6% tidak penting dan 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak penting.

d. Item Pertanyaan Estetika/penampilan kemasan

Estetika/penampilan kemasan disini cara penampilan kemasan dalam penyajian suatu produk. Jawaban responden terhadap pertanyaan “Estetika atau Penampilan Kemasan” adalah sebagai berikut:

Tabel V.14

Jawaban Responden Estetika /penampilan Kemasan

Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Penting	53	53%
Penting	30	30%
Cukup Penting	12	12%
Tidak Penting	4	4%
Sangat Tidak Penting	1	1%
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer dari Lampiran 6

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kecendrungan responden menanggapi atribut pada estetika atau penampilan kemasan adalah 53 responden atau 53% menjawab sangat penting, 30 responden atau 30% menjawab penting, 12 responden atau 12% menjawab cukup penting, 4 responden atau 4% tidak penting dan 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak penting.

e. Item Pertanyaan Penampilan secara menyeluruh

Penampilan produk secara menyeluruh pada produk Citra *Hand and Body Lotion* meliputi dari segi kemasan, varian produk, dan lain-lain. Jawaban responden terhadap pertanyaan “Penampilan secara Menyeluruh pada Kemasan” adalah sebagai berikut:

Tabel V.15
Jawaban Responden Penampilan secara Menyeluruh

Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Penting	53	53%
Penting	26	26%
Cukup Penting	14	14%
Tidak Penting	4	4%
Sangat Tidak Penting	3	3%
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer dari Lampiran 6

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kecendrungan responden menanggapi atribut pada Penampilan secara menyeluruh pada kemasan adalah 53 responden atau 53% menjawab sangat penting, 26 responden atau 26% menjawab penting, 14 responden atau 14% menjawab cukup penting, 4 responden atau 4% tidak penting dan 3 responden atau 3% menjawab sangat tidak penting.

2. Atribut Kualitas

a. Item Pertanyaan Kecharuman Produk

Keharuman produk adalah bahan-bahan yang digunakan produk *Citra Hand and Body Lotion*. Jawaban responden terhadap pertanyaan “Keharuman Produk” adalah sebagai berikut:

Tabel V.16

Jawaban Responden Kecharuman Produk

Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Penting	70	70%
Penting	21	21%
Cukup Penting	7	7%
Tidak Penting	1	1%
Sangat Tidak Penting	1	1%
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer dari Lampiran 6

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kecendrungan responden menanggapi atribut pada keharuman produk adalah 70 responden atau 70% menjawab sangat penting, 21 responden atau 21% menjawab penting, 7 responden atau 7% menjawab cukup penting, 1 responden atau 1% tidak penting dan 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak penting.

b. Item Pertanyaan Kelembutan atau Kesegaran Produk

Kelembutan atau kesegaran produk mulai merasakan jika sudha menggunakan produk *Citra Hand and Body Lotion*. Jawaban responden terhadap pertanyaan “Kelembutan atau Kesegaran Produk” adalah sebagai berikut:

Tabel V.17

Jawaban Responden Kelembutan atau Kesegaran Produk

Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Penting	64	64%
Penting	27	27%
Cukup Penting	5	5%
Tidak Penting	2	2%
Sangat Tidak Penting	2	2%
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer dari Lampiran 6

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kecendrungan responden menanggapi atribut pada kelembutan atau kesegaran produk adalah 64 responden atau 64% menjawab sangat penting, 27 responden atau 27% menjawab penting, 5 responden atau 5% menjawab cukup penting, 2 responden atau 2% tidak penting dan 2 responden atau 2% menjawab sangat tidak penting.

c. Item Pertanyaan Kemampuan mencerahkan kulit

Kemampuan produk *Citra Hand and Body Lotion* disini karena menggunakan bahan-bahan pilihan dalam memutihkan kulit dan mencerahkan kulit. Jawaban responden terhadap pertanyaan “Kemampuan Mencerahkan Kulit” adalah sebagai berikut:

Tabel V.18

Jawaban Responden Kemampuan Mencerahkan kulit

Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Penting	68	68%
Penting	21	21%
Cukup Penting	9	9%
Tidak Penting	1	1%
Sangat Tidak Penting	1	1%
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer dari Lampiran 6

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kecendrungan responden menanggapi atribut pada kemampuan mencerahkan kulit adalah 69 responden atau 69% menjawab sangat penting, 21 responden atau 21% menjawab penting, 9 responden atau 9%

menjawab cukup penting, 1 responden atau 1% tidak penting dan 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak penting.

d. Item Pertanyaan Kelembapan pada kulit

Kelembapan pada kulit mempengaruhi daya serap dikulit, kulit tidak mudah kering dan terlihat lebih cerah. Jawaban responden terhadap pertanyaan “Kelembapan pada Kulit” adalah sebagai berikut:

Tabel V.19
Jawaban Responden Kelembapan pada kulit

Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Penting	68	68%
Penting	22	22%
Cukup Penting	7	7%
Tidak Penting	2	2%
Sangat Tidak Penting	1	1%
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer dari Lampiran 6

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kecendrungan responden menanggapi atribut pada kelempaan pada kulit adalah 68 responden atau 68% menjawab sangat penting, 22 responden atau 22% menjawab penting, 7 responden atau 7% menjawab cukup penting, 2 responden atau 2% tidak penting dan 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak penting.

e. Item Pertanyaan Kemampuan melindungi dari sinar matahari

Dalam produk Citra Hand and Body Lotion Mengandung bahan-bahan yang melindungi dari sinar UVA dan UVB agar kulit terlihat lebih indah dan tidak kusam. Jawaban responden terhadap

pertanyaan “Kemampuan Melindungi dari Sinar Matahari” adalah sebagai berikut:

Tabel V.20
Jawaban Responden Melindungi dari sinar matahari

Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Penting	57	57%
Penting	29	29%
Cukup Penting	8	8%
Tidak Penting	2	2%
Sangat Tidak Penting	4	4%
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer dari Lampiran 6

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kecendrungan responden menanggapi atribut pada kemampuan melindungi dari sinar matahari adalah 57 responden atau 57% menjawab sangat penting, 29 responden atau 29% menjawab penting, 8 responden atau 8% menjawab cukup penting, 2 responden atau 2% tidak penting dan 4 responden atau 4% menjawab sangat tidak penting.

D. Analisis Kinerja Atribut Produk

1. Atribut Kemasan

a. Item Pertanyaan Warna Kemasan

Warna kemasan dalam suatu produk harus diperhatikan karena itu menjadi hal utama agar konsumen tertarik untuk membeli suatu produk tersebut. Jawaban responden terhadap pertanyaan “Warna Kemasan” adalah sebagai berikut:

Tabel V.21
Jawaban Responden Warna Kemasan

Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Penting	38	38%
Penting	33	33%
Cukup Penting	25	25%
Tidak Penting	3	3%
Sangat Tidak Penting	1	1%
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer dari Lampiran 6

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kecendrungan responden menanggapi atribut pada warna kemasan adalah 38 responden atau 38% menjawab sangat penting, 33 responden atau 33% menjawab penting, 25 responden atau 25% menjawab cukup penting, 3 responden atau 3% tidak penting dan 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak penting.

b. Item Pertanyaan Desain Kemasan

Desain Kemasan produk Citra *Hand and Body* sama pentingnya dengan warna kemasan agar terlihat menarik untuk dibeli oleh responden atau konsumen. Jawaban responden terhadap pertanyaan “Desain Kemasan” adalah sebagai berikut:

Tabel V.22
Jawaban Responden Desain Kemasan

Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Penting	37	37%
Penting	37	37%
Cukup Penting	23	23%
Tidak Penting	3	3%
Sangat Tidak Penting	0	0%
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer dari Lampiran 6

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kecendrungan responden menanggapi atribut pada desain kemasan adalah 37 responden atau 37% menjawab sangat penting, 37 responden atau 37% menjawab penting, 23 responden atau 23% menjawab cukup penting, 3 responden atau 3% tidak penting dan 0 responden atau 0% menjawab sangat tidak penting.

c. Item Pertanyaan Kepraktisan Kemasan

Kepraktisan Kemasan produk Citra *Hand and Body Lotion* disini mempengaruhi dalam kepraktisan membawa produk dan penyimpanan. Jawaban responden terhadap pertanyaan “Kepraktisan Kemasan” adalah sebagai berikut:

Tabel V.23
Jawaban Responden Kepraktisan Kemasan

Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Penting	34	34%
Penting	45	45%
Cukup Penting	17	17%
Tidak Penting	2	2%
Sangat Tidak Penting	2	2%
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer dari Lampiran 6

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kecendrungan responden menanggapi atribut pada kepraktisan kemasan adalah 34 responden atau 34% menjawab sangat penting, 45 responden atau 45% menjawab penting, 17 responden atau 17% menjawab cukup penting, 2 responden atau 2% tidak penting dan 2 responden atau 2% menjawab sangat tidak penting.

d. Item Pertanyaan Estetika/ penampilan Kemasan

Estetika/penampilan kemasan disini cara penampilan kemasan dalam penyajian suatu produk. Jawaban responden terhadap pertanyaan “Estetika atau Penampilan Kemasan” adalah sebagai berikut:

Tabel V.24
Jawaban Responden Estetika/penampilan Kemasan

Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Penting	36	36%
Penting	36	36%
Cukup Penting	25	25%
Tidak Penting	1	1%
Sangat Tidak Penting	2	2%
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer dari Lampiran 6

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kecendrungan responden menanggapi atribut pada estetika atau penampilan kemasan adalah 36 responden atau 36% menjawab sangat penting dan penting, 25 responden atau 25% menjawab cukup penting, 1 responden atau 1% tidak penting dan 2 responden atau 2% menjawab sangat tidak penting.

e. Item Pertanyaan Penampilan secara menyeluruh

Penampilan produk secara menyeluruh pada produk Citra *Hand and Body Lotion* meliputi dari segi kemasan, varian produk, dan lain-lain. Jawaban responden terhadap pertanyaan “Penampilan secara Menyeluruh pada Kemasan” adalah sebagai berikut:

Tabel V.25
Jawaban Responden Penampilan secara menyeluruh

Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Penting	35	35%
Penting	41	41%
Cukup Penting	20	20%
Tidak Penting	0	0%
Sangat Tidak Penting	1	1%
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer dari Lampiran 6

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kecendrungan responden menanggapi atribut pada Penampilan menyeluruh pada kemasan adalah 35 responden atau 35% menjawab sangat penting, 41 responden atau 41% menjawab penting, 20 responden atau 20% menjawab cukup penting, 0 responden atau 0% tidak penting dan 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak penting.

2. Atribut Kualitas

a. Item Pertanyaan Kecharuman Produk

Keharuman produk adalah bahan-bahan yang digunakan produk Citra *Hand and Body Lotion*. Jawaban responden terhadap pertanyaan “Keharuman Produk” adalah sebagai berikut:

Tabel V.26
Jawaban Responden Kecharuman Produk

Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Penting	38	38%
Penting	33	33%
Cukup Penting	25	25%
Tidak Penting	3	3%
Sangat Tidak Penting	1	1%
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer dari Lampiran 6

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kecendrungan responden menanggapi atribut pada Keharuman produk adalah 38 responden atau 38% menjawab sangat penting, 33 responden atau 33% menjawab penting, 25 responden atau 25% menjawab cukup penting, 3 responden atau 3% tidak penting dan 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak penting.

b. Item Pertanyaan Kelembutan/kesegaran Produk

Kelembutan atau kesegaran produk mulai merasakan jika sudha menggunakan produk *Citra Hand and Body Lotion*. Jawaban responden terhadap pertanyaan “Kelembutan atau Kesegaran Produk” adalah sebagai berikut:

Tabel V.27
Jawaban Responden Kelembutan/kesegaran Produk

Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Penting	37	37%
Penting	37	37%
Cukup Penting	23	23%
Tidak Penting	3	3%
Sangat Tidak Penting	0	0%
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer dari Lampiran 6

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kecendrungan responden menanggapi atribut pada kelembutan atau kesegaran produk adalah 37 responden atau 37% menjawab sangat penting, dan penting, 23 responden atau 23% menjawab cukup penting, 3 responden atau 3% tidak penting dan 0 responden atau 0% menjawab sangat tidak penting.

c. Item Pertanyaan Kemampuan mencerahkan kulit

Kemampuan produk Citra *Hand and Body Lotion* disini karena menggunakan bahan-bahan pilihan dalam memutihkan kulit dan mencerahkan kulit. Jawaban responden terhadap pertanyaan “Kemampuan Mencerahkan Kulit” adalah sebagai berikut:

Tabel V.28
Jawaban Responden Kemampuan mencerahkan kulit

Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Penting	34	34%
Penting	45	45%
Cukup Penting	17	17%
Tidak Penting	2	2%
Sangat Tidak Penting	2	2%
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer dari Lampiran 6

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kecendrungan responden menanggapi atribut pada kemampuan mencerahkan kulit adalah 34 responden atau 34% menjawab sangat penting, 45 responden atau 45% menjawab penting, 17 responden atau 17% menjawab cukup penting, 2 responden atau 2% tidak penting dan 2 responden atau 2% menjawab sangat tidak penting.

d. Item Pertanyaan Kelembapan pada Kulit

Kelembapan pada kulit mempengaruhi daya serap dikulit, kulit tidak mudah kering dan terlihat lebih cerah. Jawaban responden terhadap pertanyaan “Kelembapan pada Kulit” adalah sebagai berikut:

Tabel V.29
Jawaban Responden Kelembapan pada kulit

Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Penting	52	52%
Penting	31	31%
Cukup Penting	12	12%
Tidak Penting	4	4%
Sangat Tidak Penting	1	1%
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer dari Lampiran 6

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kecendrungan responden menanggapi atribut pada kelembapan pada kulit adalah 52 responden atau 52% menjawab sangat penting, 31 responden atau 31% menjawab penting, 12 responden atau 12% menjawab cukup penting, 4 responden atau 4% tidak penting dan 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak penting.

e. Item Pertanyaan Kemampuan melindungi dari Sinar Matahari

Dalam produk Citra *Hand and Body Lotion* Mengandung bahan-bahan yang melindungi dari sinar UVA dan UVB agar kulit terlihat lebih indah dan tidak kusam. Jawaban responden terhadap pertanyaan “Kemampuan Melindungi dari Sinar Matahari” adalah sebagai berikut:

Tabel V.30
Jawaban Responden Kemampuan melindungi dari Sinar Matahari

Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Penting	35	35%
Penting	41	41%
Cukup Penting	20	20%
Tidak Penting	0	0%
Sangat Tidak Penting	1	1%
Jumlah	100	100 %

Sumber: Data Primer dari Lampiran 3

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kecendrungan responden menanggapi atribut pada Kemampuan Melindungi dari sinar matahari adalah 35 responden atau 35% menjawab sangat penting, 41 responden atau 41% menjawab penting, 20 responden atau 20% menjawab cukup penting, 0 responden atau 0% tidak penting dan 4 responden atau 4% menjawab sangat tidak penting.

E. Analisis Data Mean Aritmatika dan Rata-rata Kepuasan

Analisis Mean Aritmatika digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen yang merupakan hasil dari jumlah semua nilai dengan banyak nilai (Supranoto, 2001:171).

Untuk penentuan skor sikap responden menggunakan skala likert dengan pada tingkat kepentingan atau harapan ketentuan sebagai berikut:

- Sangat Penting = dengan skor 5
- Penting = dengan skor 4
- Cukup Penting = dengan skor 3

- Tidak penting = dengan skor 2
- Sangat Tidak Penting = dengan skor 1

Untuk penentuan skor sikap responden menggunakan skala likert dengan pada tingkat kepuasan atau kinerja ketentuan sebagai berikut:

- Sangat Memuaskan = dengan skor 5
- Memuaskan = dengan skor 4
- Cukup Memuaskan = dengan skor 3
- Tidak Memuaskan = dengan skor 2
- Sangat tidak Memuaskan = dengan skor 1

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen diperoleh dengan mencari rata-rata jawaban responden dan menggunakan skala interval/rentang skala daerah penerimaan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rentang Skala} = \frac{\text{Nilai max} - \text{Nilai Min}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh daerah penerimaan sebagai berikut:

- 1) 4,2 – 5 = Sangat Memuaskan
- 2) 3,4 – 4,2 = Memuaskan
- 3) 2,6 – 3,4 = Cukup Memuaskan

4) 1,8 – 2,6 = Tidak Memuaskan

5) 1 – 1,8 = Sangat Tidak Memuaskan

1. Harapan

Berikut ini perhitungan mean aritmatika dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pada atribut produk Citra *Hand and Body Lotion* sebagai berikut:

a. Harapan Atribut Kemasan

Persepsi konsumen pada Atribut Kemasan Produk Citra *hand and Body Lotion* sebagai berikut:

Tabel V.31
Harapan Atribut Kemasan

Variabel	5	4	3	2	1	Jumlah	Skor	rata-rata
Warna Kemasan	38	38	12	9	2	100	398	3.98
Desain Kemasan	59	22	14	5	0	100	435	4.35
Kepraktisan Kemasan	62	22	9	6	1	100	444	4.44
Estetika/penampilan	53	30	12	4	1	100	430	4.3
Penampilan secara menyeluruh	53	26	14	4	3	100	422	4.22
Total								21.29

Sumber: Data Sumber :Data Primer Lampiran 7

Dari data diatas penilaian konsumen pada atribut kemasan yang paling tertinggi adalah Kepraktisan Kemasan dengan rata-rata 4,44 . Posisi kedua pada desain kemasan dengan rata-rata 4,35, posisi ketiga pada estetika/penampilan dengan rata-rata 4,3, posisi ke empat pada penampilan secara menyeluruh dengan rata-rata 4,22 dan posisi kelima pada warna kemasan dengan rata-rata 3,98.

Tabel V.32

Rentang Skala Atribut Kemasan

Atribut	Rata-rata	Kriteria
Warna Kemasan	3.98	Penting
Desain Kemasan	4.35	Sangat Penting
Kepraktisan Kemasan	4.44	Sangat Penting
Estetika/penampilan	4.3	Sangat Penting
Penampilan secara menyeluruh	4.22	Sangat Penting

Sumber: Data yang diolah Lampiran 7

Dari data diatas dapat diketahui bahwa warna kemasan berada pada kriteria Memuaskan dengan rata-rata 3,4 sampai 4,2 dan Desain Kemasan, Kepraktisan Kemasan, Kepraktisan Kemasan, Estetika/penampilan dan Penampilan secara menyeluruh berada pada kriteria Sangat Penting dengan rata-rata 4,2 sampai 5.

b. Harapan Atribut Kualitas

Persepsi konsumen pada atribut Produk Citra *Hand and Body*

Lotion sebagai berikut:

Tabel V. 33
Harapan Atribut Kualitas

Variabel	5	4	3	2	1	Jumlah	Skor	Rata-rata
Keharuman Produk	70	21	7	1	1	100	457	4.57
Kelembutan/kesegaran produk	64	27	5	2	2	100	449	4.49
Kemampuan mencerahkan kulit	68	21	9	1	1	100	453	4.53
Kelembapan pada kulit	68	22	8	2	4	100	460	4.6
Kemampuan melindungi dari sinar matahari	57	29	8	2	4	100	433	4.33
Total								22.52

Sumber : Data Primer lampiran 7

Dari data diatas penilaian konsumen pada atribut kualitas yang paling tertinggi adalah Kelembapan pada kulit dengan rata-rata 4,6, posisi kedua pada keharuman produk dengan rata-rata 4,57, posisi ketiga kemampuan mencerahkan kulit dengan rata-rata 4,53, posisi ke empat pada kelembutan/kesegaran produk dengan rata-rata 4,49 dan posisi ke lima pada kemampuan melindungi dari sinar matahari dengan rata-rata 4,33.

Tabel V.34
Rentang Skala Atribut Kualitas

Variabel	Rata-rata	Kriteria
Keharuman Produk	4,57	Sangat Penting
Kelembutan/kesegaran produk	4,49	Sangat Penting
Kemampuan mencerahkan kulit	4,53	Sangat Penting
Kelembapan pada kulit	4,6	Sangat Penting
Kemampuan melindungi dari sinar matahari	4,33	Sangat Penting

Sumber : Data Primer lampiran 7

Dari data diatas dapat diketahui bahwa Keharuman produk, Kelembutan/kesegaran produk, Kemampuan Mencerahkan Kulit, Kelembapan pada kulit dan Kemampuan Melindungi sinar matahari dengan rata-rata 4,2 sampai 5 berada pada kriteria Sangat Penting

2. Kinerja

a. Kinerja Atribut Kemasan

Persepsi Konsumen pada atribut produk Citra *Hand and Body Lotion* sebagai berikut:

Tabel V. 35
Kinerja Atribut Kemasan

Variabel	5	4	3	2	1	Jumlah	Skor	rata-rata
Warna Kemasan	38	33	25	3	1	100	404	4.04
Desain Kemasan	37	37	23	3	0	100	408	4.08
Kepraktisan Kemasan	34	45	17	2	2	100	407	4.07
Estetika/penampilan	36	36	25	1	2	100	399	3.99
Penampilan secara menyeluruh	35	41	20	0	4	100	407	4.07
Total								20.25

Sumber: Data Primer Lampiran 7

Dari data diatas penilaian konsumen pada atribut kemasan yang paling tertinggi adalah Desain Kemasan dengan rata-rata 4,08 , posisi kedua pada kepraktisan kemasan dan penampilan secara menyeluruh dengan rata-rata 4.07 , posisi ke tiga pada estetika/penampilan dengan rata-rata 3,99 . posisi ke empat pada warna kemasan dengan rata-rata 3,94.

Tabel V. 36
Rentang Skala Kinerja Atribut Kemasan

Variabel	rata-rata	Kriteria
Warna Kemasan	4,04	Memuaskan
Desain Kemasan	4,08	Memuaskan
Kepraktisan Kemasan	4,07	Memuaskan
Estetika/penampilan	3,99	Memuaskan
Penampilan secara menyeluruh	4,07	Memuaskan

Sumber: Data Primer Lampiran 7

Dari data diatas dapat diketahui bahwa warna kemasan, desain kemasan, Kepraktisan kemasan, Estetika/penampilan, Penampilan

secara menyeluruh berada pada rata-rata 3,4 sampai 4,2 dengan kriteria Memuaskan.

b. Kinerja Atribut Kualitas

Persepsi Konsumen pada atribut produk Citra *Hand and Body*

Lotion sebagai berikut:

Tabel V. 37
Kinerja Atribut Kualitas

Variabel	5	4	3	2	1	Jumlah	Skor	rata-rata
Keharuman produk	38	33	25	3	1	100	404	4.04
Kelembutan/Kesegaran Produk	37	37	23	3	0	100	408	4.08
Kemampuan mencerahkan kulit	34	45	17	2	2	100	407	4.07
Kelembapan pada kulit	52	31	12	4	1	100	429	4.29
Kemampuan melindungi sinar matahari	35	41	20	0	4	100	407	4.07
Total								20.55

Sumber: Data Primer Lampiran 7

Dari data diatas penilaian konsumen pada atribut kualitas yang paling tertinggi adalah kelembapan pada kulit dengan rata-rata 4,29, posisi kedua pada kelembutan/kesegaran produk dengan rata-rata 4,08, posisi ketiga pada kemampuan mencerahkan kulit dan kemampuan melindungi dari sinar matahari dengan rata-rata 4,07 dan posisi ke empat pada keharuman produk dengan rata-rata 4,04.

Tabel V.38

Rentang Skala Kinerja Atribut Kualitas

Variabel	Rata-rata	Kriteria
Keharuman Produk	4,04	Memuaskan
Kelembutan/kesegaran produk	4,08	Memuaskan
Kemampuan mencerahkan kulit	4,07	Memuaskan
Kelembapan pada kulit	4,29	Memuaskan
Kemampuan melindungi dari sinar matahari	4,07	Memuaskan

Sumber : Data Primer lampiran 7

Dari data diatas dapat diketahui bahwa Keharuman produk, Kelembutan/kesegaran produk, Kemampuan Mencerahkan Kulit, Kelembapan pada kulit dan Kemampuan Melindungi sinar matahari dengan rata-rata 3,4 sampai 4,2 berada pada kriteria Sangat Memuaskan

F. Diagram Kartesius

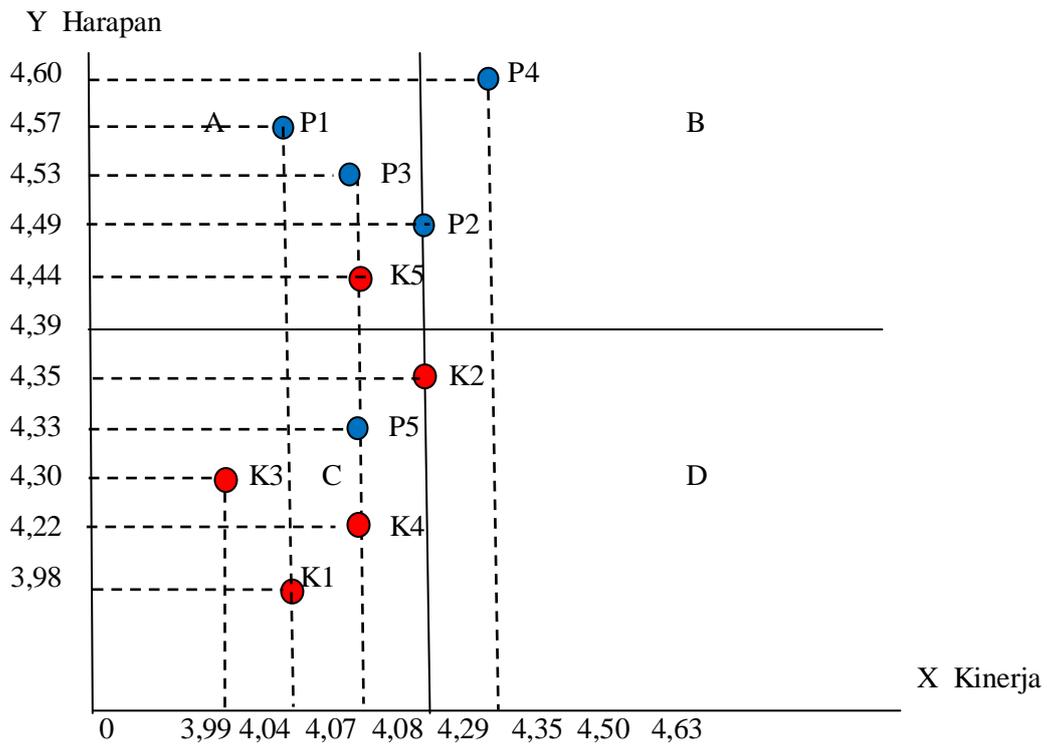
Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan yaitu X dan Y. Dimana: X merupakan tingkat kinerja pada atribut produk Citra *Hand and Body Lotion* yang dapat memberikan kepuasan pada konsumen dan Y merupakan tingkat harapan atau tingkat kepentingan konsumen pada Atribut Produk Citra *Hand and Body Lotion*. Kemudian unsur-unsur tersebut dibagi menjadi empat untuk dijabarkan dalam diagram kartesius. Berikut adalah tabel rata-rata Harapan (Y) dan Kinerja (X).

Tabel V.39
Rata-rata X dan Y

Variabel	Penilaian Harapan	Penilaian Kinerja	\bar{Y}	\bar{X}
Kemasan (K1)	398	404	3,98	4,04
Kemasan (K2)	435	408	4,35	4,08
Kemasan (K3)	444	407	4,44	4,07
Kemasan (K4)	430	399	4,3	3,99
Kemasan (K5)	422	407	4,22	4,07
Kualitas (P1)	457	404	4,57	4,04
Kualitas (P2)	449	408	4,49	4,08
Kualitas (P3)	453	407	4,53	4,07
Kualitas (P4)	460	429	4,6	4,29
Kualitas (P5)	433	407	4,33	4,07
total			43,81	40,8
Rata-rata			4.381	4,08

Sumber: Data primer yang diolah lampiran 7

Dari data primer responden yang sudah diolah menjadi 2 (dua) penilaian yaitu Harapan dan kinerja yang terdiri dari Atribut Kemasan dan Atribut Kualitas. Data tabel V.39 diperoleh data rata-rata harapan dan kinerja dari keseluruhan jawaban yang diberikan responden. Dari total rata-rata Y (harapan) dan X (kinerja) diperoleh total rata-rata Y sebesar 4,38 dan total rata-rata X sebesar 4,08.



Gambar V.1
Diagram Kartesius

Keterangan

● : Atribut Kemasan

● : Atribut Kualitas

Pada diagram diatas maka hasil yang dapat diambil adalah beberapa atribut produk yang masuk pada kuadran A dan Kuadran C berikut keterangan beberapa atribut produk yang masuk pada kuadran:

1. Kuadran A

Pada kuadran A menunjukkan faktor-faktor atau atribut produk yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada atribut produk Citra Hand and

Body Lotion, karena faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting bagi konsumen sedangkan tingkat pelaksanaannya masih kurang memuaskan. Dalam hal ini beberapa atribut yang perlu ditingkatkan dalam kinerjanya adalah:

a. Keharuman Produk

Berdasarkan hasil penelitian pada atribut Keharuman Produk diketahui bahwa masih kurang memuaskan pada bahan-bahan yang digunakan dalam pembuatan Hand and Body Lotion jadi perlu ditingkatkan dalam jenis varian bahan yang digunakan.

b. Kelembutan/kesegaran produk

Berdasarkan hasil penelitian pada Kelembutan/kesegaran produk diketahui bahwa masih kurang memuaskan dalam memberikan kelembutan/kesegaran karena itu perlu diperkaya bahan-bahan natural agar memberikan kelembutan/kesegaran produk.

c. Kemampuan Mencerahkan Kulit

Berdasarkan hasil penelitian pada Kemampuan mencerahkan kulit diketahui bahwa masih kurang memuaskan dalam kemampuan memutihkan kulit karena bahan-bahan yang digunakan masih kurang baik dibandingkan produk lainnya.

d. Penampilan secara menyeluruh

Berdasarkan hasil penelitian pada Penampilan secara menyeluruh diketahui bahwa masih kurang memuaskan baik dari segi kemasan,

jenis-jenis varian bahan yang digunakan jadi perlu ditingkatkan kinerjanya.

2. Kuadran B

Pada Kuadran B menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang kepuasan pada atribut produk Citra *Hand and Body Lotion*. Dalam hal ini tingkat kepentingan perlu dipertahankan karena telah sesuai dengan harapan dan kinerja pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan atau konsumen. Dalam hal ini ada beberapa atribut yang perlu dipertahankan adalah Kelembapan pada kulit. Karena produk ini memberikan daya serap dikulit yang baik, kulit terlihat tidak mudah kering sebab diperkaya dengan *Natural Minerals*.

3. Kuadran C

Pada Kuadran C menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pada atribut produk Citra *Hand and Body Lotion*. Dalam hal ini beberapa atribut yang perlu dipertahankan, karena harus sesuai dengan kepentingan dan harapan konsumen faktor yang termasuk adalah:

a. Warna Kemasan

Berdasarkan hasil penelitian pada Warna Kemasan dapat diketahui bahwa kombinasi warna yang ditampilkan untuk diperjualkan cukup memuaskan dalam menarik konsumen untuk membeli jadi perlu dipertahankan agar mempunyai konsumen tetap.

b. Desain Kemasan

Berdasarkan hasil penelitian pada Desain kemasan dapat diketahui bahwa gambar-gambar atau gambar dimensi yang digunakan sesuai dengan target pasar yang ditunjukkan jadi tetap dipertahankan.

c. Kepraktisan Kemasan

Berdasarkan hasil penelitian pada kepraktisan Kemasan dapat diketahui bahwa kemasan produk beraneka macam jenis dari kemasan yang 250ml sampai 135ml sehingga mudah untuk dibawa kemana-mana.

d. Estetika/penampilan

Berdasarkan hasil penelitian pada Estetika/penampilan cukup memuaskan karena kombinasi antara warna, desain dan varian bahan-bahan yg digunakan. Jadi penampilan harus tetap dipertahankan agar konsumen selalu menggunakan produk tersebut.

e. Kemampuan melindungi dari sinar matahari

Berdasarkan Hasil penelitian pada kemampuan melindungi dari sinar matahari cukup memuaskan karena kandungan bahan yang digunakan pada produk ini mengandung UVA dan UVB untuk melindungi dari sinar matahari agar kulit terlihat lebih indah dan tidak kusam.