

**TINGKAT KEPUASAN PEMBELI TERHADAP KUALITAS PRODUKSI
SOUHEL ASIEN BALITA SUKSES KAMPUNG KALISEMEN SP2
DISTRIK NABIRE BARAT**

Darpen Wakerkwa

(Email : darpenwakerkwa@gmail.com)

Petrus Izaach Suripatty

(Email : suripattyp@gmail.com)

Dominikus Selvius

(Email : dominikusselvius75@gmail.com)

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Satya Wiyata Mandala

ABSTRAK

Kebutuhan akan kayu untuk membangun atau mendirikan bangunan sangat dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga untuk memenuhi kebutuhan terhadap kayu maka Pihak Souhel Asien Balita Sukses yang berlokasi di Kampung Kalisemen SP2 Distrik Nabire Barat harus mampu memberikan kepuasan terhadap konsumen atau pembeli yang membeli kayu dengan memperhatikan kualitas hasil produksinya

Penelitian ini menggunakan teknik penarikan sampel yaitu proporsive sample, dengan pertimbangan yang dijadikan sampel yaitu karyawan 15 orang dan pembeli sebanyak 50 orang, nampak bahwa Kepuasan Pembeli dipengaruhi oleh Harga, Selera dan Jaminan sedangkan Kualitas Produksi dipengaruhi yaitu Jenis Kayu, Desain Kayu dan Spesifikasi Kayu

Dalam penelitian ini dapat di simpulkan bahwa pihak Souhel Asien Balita Sukses mampu memberikan kualitas produksi yang baik terhadap pembelinya sehingga pembeli merasakan kepuasan meskipun terkadang terdapat hasil produksi kayu yang dibelinya rusak maka akan diberikan ganti sesuai dengan jumlah kerusakan yang akan dibeli oleh konsumen

Keyword : Kepuasan Pembeli dan Kualitas Produksi

PENDAHULUAN

Papua yang memiliki kekayaan Sumber Daya Alam yang sangat melimpah dalam hal ini hutan menjadi lirikan bagi para pengusaha untuk mengolah hasil hutan untuk memenuhi kebutuhan manusia.

Sumber Daya Alam yang bersumber dari Pohon – pohon bagi pihak swasta dikelola untuk untuk dijadikan sebagai kebutuhan – kebutuhan yang dapat digunakan untuk membangun rumah, mebel dan lain-lainnya yang sekiranya kayu dapat diolah dan dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhannya, selain itu pengembalian fungsi hutan melalui reboisasi harus dilakukan agar dapat menjaga ekosistem yang ada di hutan.

Untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam hal kayu maka Soumel Asien Balita Sukses yang berada di Kampung Kalisemen SP2 Distrik Nabire Kabupaten Nabire, berusaha secara maksimal untuk memenuhi keinginan pembelinya terhadap kebutuhan akan kayu yang sekiranya akan digunakan untuk mendirikan bangunan baik, rumah tempat tinggal, perkantoran tempat ibadah dan lainnya sesuai fungsi kayu yang akan olahnya

Soumel Asien Balita Sukses harus mampu mempertahankan dan memenuhi permintaan pembeli kayu yang mana dengan menciptakan agar pembeli dapat puas dengan kayu yang diproduksinya,

Kepuasan yang dimiliki pembeli tentunya dilihat dari kualitas produksi yang dihasilkan ataupun diberikan pihak Soumel Asien Balita Sukses dengan memperhatikan harga produksi yang dijualnya, selera yang diinginkan pembeli serta jaminan yang diberikan pihak Soumel kepada pembeli apabila kayunya memiliki kualitas yang baik.

Menurut Lupiyoadi (2001 : 25) Pelanggan akan puas jika setelah membeli dan menggunakan produk dan kualitasnya baik, oleh karena itu untuk mempertahankan pembeli agar tetap menikmati kepuasan terhadap produksi yang dihasilkan maka Soumel Asien Balita Sukse harus mampu memberikan jenis kayu yang baik untuk diolah, desain yang dihasilkan harus sesuai dengan kebutuhan pembeli serta spesifikasi kayu yang diproduksi harus mampu dipahami pembeli

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui sejauhmana Tingkat Kepuasan Pembeli Terhadap Kualitas Produksi Soumel Asien Balita Sukses Kampung Kalisemen SP2 Distrik Nabire Barat
2. Untuk mengetahui kendala – kendala apa yang dihadapi Soumel Asien Balita Sukses Kampung Kalisemen SP2 Distrik Nabire Barat untuk meningkatkan kepuasan pembeli dalam membeli hasil produksi
3. Untuk mengetahui upaya yang perlu dilakukan oleh Soumel Asien Balita Sukses Kampung Kalisemen SP2 Distrik Nabire Barat terhadap tingkat kepuasan pembeli dalam membeli hasil produksi

LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Pembeli

Menurut Irawan (2008 : 37) kepuasan pelanggan di tentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan

Menurut Kotler (2008 : 42) "Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksiuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2003:30).

B. Kualitas Produksi

Menurut Machfoedz (2010 : 62) kualitas merupakan salah satu sarana positioning penting bagi pemasar atau perusahaan. Dalam pengembangan suatu produk, terlebih dahulu pemasar harus memilih tingkat kualitas yang akan mendukung posisi produk di pasar sasaran

Kualitas produk ini adalah dimensi yang global dan paling tidak ada enam elemen dari kualitas produk, yaitu performance, durability, feature, reliability, consistency, dan design (Irawan, 2008: 37).

1. Dimensi pertama adalah performance. Ini adalah dimensi yang paling basic dan berhubungan dengan fungsi utama dari suatu produk (Irawan, 2008: 46).
2. Dimensi yang kedua adalah reliability. Reliability adalah probabilitas bahwa produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu. Dimensi performance dan reliability sepintas terlihat mirip tetapi memiliki perbedaan yang jelas. Reliability lebih menunjukkan probabilitas produk gagal menjalankan fungsinya (Irawan, 2008: 46).
3. Dimensi kualitas ketiga adalah feature atau fitur. Fitur adalah karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk Dimensi ini dapat dikatakan sebagai aspek sekunder (Irawan, 2008: 46)
4. Dimensi yang keempat adalah durability. Durability menunjukkan suatu pengukuran terhadap siklus produk, baik secara teknis maupun waktu (Irawan, 2008: 49). Semakin besar frekuensi pemakaian normal yang dimungkinkan, semakin besar pula daya tahan produk.
5. Dimensi yang kelima adalah conformance. Dimensi ini menunjukkan seberapa jauh suatu pruduk dapat menyamai standar atau spesifikasi tertentu. Produk yang mempunyai conformance tinggi berarti produknya sesuai dengan standar yang telah

ditentukan. Salah satu aspek dari conformance adalah konsistensi (Irawan, 2008: 50).

6. Dimensi yang keenam adalah dimensi desain. Dimensi desain adalah dimensi yang unik. Dimensi ini banyak menawarkan aspek emosional dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Menurut Handoko (2002 : 23), kualitas produk adalah suatu kondisi dari sebuah barang berdasarkan pada penilaian atas kesesuaiannya dengan standar ukur yang telah ditetapkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan.

Menurut Kotler dan Amstrong (2012:283), kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk, juga atribut produk lainnya.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2005) “penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang di lakukan oleh perusahaan berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data”. Data tersebut kemudian di analisis untuk memperoleh kesimpulan, dalam penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan mengenai perilaku konsumen dan pengambilan keputusan

B. Lokasi Penelitian

L Adapun lokasi penelitian ini berada di Soumel Asien Balita Sukses yang berlokasi di Kampun Kalisemen SP2 Distrik Nabire Barat

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Yang menjadi populasi pada Somel Asien Balita Sukses yaitu karyawan berjumlah 20 orang dan pembeli pada bulan April 2019 sebanyak 123 orang sehingga total populasi sebanyak 143 orang

2. Sampel

Teknik penarikan Sampel yang penulis gunakan yaitu menggunakan purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2010 : 96).

Selain itu mengingat bahwa populasi yang berada di bengkel Hamka bukan konsumen yang homogen maka penulis melakukan penarikan sampel secara purposive sampling dengan teknik insidental. Dimana menurut Sugiono (2010 : 96) sampel insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu dianggap cocok sebagai sumber.

D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Jenis data menurut sumbernya (Mantra 2001 : 47) ada dua jenis, yaitu sebagai berikut :

- a. Data primer adalah data yang bersumber pada hasil wawancara terstruktur terhadap responden dengan menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini menyangkut tentang tingkat kepuasan Pembeli
- b. Data sekunder adalah data yang berasal dari beberapa instansi yang berkedudukan sebagai penyebar informasi, yaitu berkaitan dengan data - data.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data Pengumpulan data akan dilakukan menggunakan metode yang umumnya digunakan pada pendekatan kualitatif yaitu observasi, wawancara mendalam (*in depth interview*) dan studi dokumen (Sugiyono, 2007:147).

Dimana teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu :

- a. Observasi
Adalah pengamatan secara langsung yang dilakukan penulis terhadap penelitian yang dilakukan di lapangan
- b. Wawancara
Adalah bentuk Tanya jawab yang diberikan oleh penulis terhadap objek penelitian yang dapat dijadikan sumber dalam penulisan ini
- c. Studi dokumen
Adalah teknik pengumpulan data yang bersumber dari dokumen – dokumen yang dapat dijadikan sebagai bahan informasi dalam melengkapi penulisan ini
- d. Kuesioner
Adalah pertanyaan – pertanyaan yang disusun teratur sesuai dengan yang akan diteliti sehingga responden akan memberikan jawaban

E. Teknik Pengolahan Data

Dalam pengolahan data hasil penelitian menggunakan teknik antara lain :

1. Editing

Yaitu mengadakan pengecekan atau pemeriksaan kembali data-data yang dikumpulkan dari para responden.

2. Coding

Yaitu mengadakan pengkodean pada jawaban-jawaban responden.

3. Tabulating

Yaitu cara yang di tempuh setelah data di edit dan diberikan kode kemudian dikategorikan berdasarkan jawaban yang sesuai dengan proporsi masing – masing data yang terkumpul dalam daftar pertanyaan atau kuesioner di olah kemudian di buat dalam bentuk tabel frekwensi jawaban responden dengan menggunakan rumus menurut Anto Dajan (1973 : 13) yaitu :

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Prosentase

f = Frekwensi

n = Jumlah Responden

100% = Nilai konstan

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang temuan temuan yang berdasarkan permasalahan yang diteliti. Analisis data menurut Patton (dalam Moleong, 2003 : 103) adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan urutan dasar.

PEMBAHASAN

A. Kepuasan Pembeli

Kepuasan pembeli adalah rasa puas yang dirasakan oleh pembeli terhadap kayu yang dibeli di Soumel Asien Balita Sukses yang dipengaruhi oleh harga kayu yang dijual, seresa yang diinginkan dan jaminan yang diberikan

1. Harga

Harga adalah harga yang diberikan Soumel Asien Balita Sukses terhadap kayu yang dijualnya

Dari hasil jawaban responden tentang harga kayu yang dijual sudah sesuai dengan yang diinginkan pembeli maka penulis akan sajikan pada tabel berikut berikut ini dibawah :

Tabel 1
Kategori Jawaban Responden Tentang harga kayu yang dijual sudah sesuai dengan yang diinginkan pembeli

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase(%)
1	Sesuai	18	27,69
2	Kurang Sesuai	37	56,92
3	Tidak Sesuai	10	15,39
Jumlah		65	100,00

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Dari tabel 1 menunjukkan bahwa ketika pembeli datang ke Soumel terkadang pembeli tidak langsung membeli tetapi menanyakan harga kayu perbatang / perlembar atau perkubik sehingga ada juga pembeli yang kaget dengan harga kayu yang dijual dimana membuat pembeli tidak mampu untuk membeli dikarenakan uang yang dimiliki tidak cukup

Dari hasil jawaban responden tentang pembeli puas terhadap harga yang diberikan pihak soumel maka penulis akan sajikan pada tabel berikut berikut ini dibawah :

Tabel 2
Kategori Jawaban Responden Tentang pembeli puas terhadap harga yang diberikan pihak soumel

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase(%)
1	Puas	18	27,69
2	Kurang Puas	32	49,23
3	Tidak Puas	15	23,08
Jumlah		65	100,00

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Dari tabel 2 menunjukkan bahwa tidak semua pembeli yang datang ke soumel membeli kayu tetapi hanya sebatas menanyakan harga kayu perkubik atau perbatang sehingga dianggap harga kayu sesuai maka pembeli akan membeli namun tetapi ada juga pembeli yang kurang puas terhadap harga kayu terutama ketika harga yang diinginkan tidak sesuai dengan yang diinginkan pembeli sehingga tidak jadi membeli kayu

Dari hasil jawaban responden tentang pihak Soumel selalu akan memberikan potongan harga kepada pembeli maka penulis akan sajikan pada tabel berikut berikut ini dibawah :

Tabel 3
Kategori Jawaban Responden Tentang pihak Soumel selalu akan memberikan potongan harga kepada pembeli

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase(%)
1	Selalu	11	16,92
2	Kadang – kadang	38	58,46
3	Tidak Pernah	16	24,62
Jumlah		65	100,00

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Dari tabel 3 menunjukkan bahwa pihak soumel terkadang akan memberikan potongan harga kepada pembeli ketika pembeli merupakan langganannya atau ketika pembeli membeli kayu dengan jumlah banyak maka pihak soumel akan memberikan potongan harga

2. Selera

Selera adalah rasa yang timbul dalam diri pembeli terhadap jenis kayu yang akan dibeli di Soumel Asien Balita Sukses

Dari hasil jawaban responden tentang setelah melihat kayu yang ada disoumel, pembeli merasa tertarik untuk membeli maka penulis akan sajikan pada tabel berikut berikut ini dibawah :

Tabel 4
Kategori Jawaban Responden Tentang setelah melihat kayu yang ada disoumel, pembeli merasa tertarik untuk membeli

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase(%)
1	Tertarik	23	35,38
2	Kurang Tertarik	23	35,38
3	Tidak Tertarik	19	29,24
Jumlah		65	100,00

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Dari tabel 4 menunjukkan bahwa para calon pembeli yang datang ke soumel sebelum membeli seringkali melihat secara langsung kayu yang akan dibelinya sehingga pihak soumel memperbolehkan pembeli untuk dapat memilih kayu yang akan dibelinya akan tetapi ketika pembeli membeli dalam jumlah banyak terkadang terdapat kayu yang dalam kondisi kurang baik sehingga memberikan dampak kepada tingkat kepuasan pembeli terhadap kondisi kayu yang dibelinya

Dari hasil jawaban responden tentang pihak soumel mampu menyiapkan selera kayu yang diinginkan pembeli maka penulis akan sajikan pada tabel berikut berikut ini dibawah :

Tabel 5
Kategori Jawaban Responden Tentang pihak soumel mampu menyiapkan selera kayu yang diinginkan pembeli

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase(%)
1	Mampu	20	30,77
2	Kurang Mampu	24	36,92
3	Tidak Mampu	21	32,31
Jumlah		65	100,00

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Dari tabel 5 menunjukkan bahwa pihak Soumel hanya menyiapkan kayu sesuai dengan ukuran dan jenis kayu yang sering dibeli dan yang dijual hanya Balok dan Papan dengan berbagai jenis kayu yang biasanya dikonsumsi oleh konsumen tetapi soumel juga bersedia melayani permintaan konsumen yang akan membeli kayu tetapi dilayani karena jumlah kayu yang dibeli dalam jumlah banyak

Dari hasil jawaban responden tentang pembeli puas terhadap kayu yang dimiliki soumel maka penulis akan sajikan pada tabel berikut berikut ini dibawah :

Tabel 6
Kategori Jawaban Responden Tentang pembeli puas terhadap kayu yang dimiliki soumel

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase(%)
1	Puas	23	35,38
2	Kurang Puas	20	30,77
3	Tidak Puas	22	33,85
Jumlah		65	100,00

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Dari tabel 6 menunjukkan bahwa pembeli yang datang ke soumel untuk membeli merasakan puas terhadap kayu yang diproduksi oleh soumel sehingga pembeli ketika membutuhkan kayu selalu datang membeli kayu tersebut

3. Jaminan

Jaminan adalah kepercayaan yang diberikan oleh Soumel Asien Balita Sukses kepada pembelinya dengan memberikan jaminan kayu yang dibelinya dengan menjelaskan sesuai kayu yang dijual

Dari hasil jawaban responden tentang Pihak soumel selalu memberikan jaminan kepada pembeli maka penulis akan sajikan pada tabel berikut berikut ini dibawah :

Tabel 7

Kategori Jawaban Responden Tentang Pihak soumel selalu memberikan jaminan kepada pembeli

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase(%)
1	Selalu	17	26,15
2	Kadang - kadang	25	38,46
3	Tidak pernah	23	35,39
Jumlah		65	100,00

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Dari tabel 7 menunjukkan bahwa pihak soumel tidak semua pembeli mendapatkan diskount harga dikarenakan jumlah yang dibeli banyak dan diskount atau potongan harga tidak diberikan kepada pembeli yang membeli hanya kayu dengan jumlah sedikit

Dari hasil jawaban responden tentang pembeli Puas terhadap jaminan yang diberikan oleh pihak soumel maka penulis akan sajikan pada tabel berikut berikut ini dibawah :

Tabel 8

Kategori Jawaban Responden Tentang pembeli Puas terhadap jaminan yang diberikan oleh pihak soumel

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase(%)
1	Puas	24	36,92
2	Kurang Puas	24	36,92
3	Tidak Puas	17	26,16
Jumlah		65	100,00

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Dari tabel 8 menunjukkan bahwa untuk mempertahankan pelanggannya maka pihak soumel memberikan jaminan kepada pembelinya ketika merasakan ada kayu yang kurang baik maka dapat mengembalikan dan menukarkannya

Dari hasil jawaban responden tentang pihak soumel menerima jaminan kepada pembeli ketika kayu yang akan dibelinya ketersediaannya habis maka penulis akan sajikan pada tabel berikut berikut ini dibawah :

Tabel 9

Kategori Jawaban Responden Tentang pihak soumel menerima jaminan kepada pembeli ketika kayu yang akan dibelinya ketersediaannya habis

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase(%)
1	Terima	20	30,77
2	Kurang Terima	20	30,77
3	Tidak Terima	25	38,46
Jumlah		65	100,00

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Dari tabel 9 menunjukkan bahwa pihak soumel tidak menerima jaminan apapun dari pembeli meskipun kayu yang dicari tersebut tidak ada, tetapi pihak soumel akan memberikan kepastian dan janji kepada pembeli untuk balik kembali sesuai dengan janji yang disepakati antara pihak soumel dan pembeli

B. Kualitas Produksi

Kualitas Produksi adalah mutu yang terbaik yang diberikan oleh pihak Soumel Asien Balita Sukses kepada pembeli yang membeli kayunya dengan melihat jenis kayu, desain kayu dan spesifikasi kayu

1. Jenis Kayu

Jenis kayu adalah jenis kayu yang dijual oleh Soumel Asien Balita Sukses kepada pembeli dengan jenis kayu besi, kayu matoa, kayu cempaka dan kayu putih

Dari hasil jawaban responden tentang jenis kayu yang diproduksi memiliki standar kelas maka penulis akan sajikan pada tabel berikut berikut ini dibawah :

Tabel 10

Kategori Jawaban Responden Tentang jenis kayu yang diproduksi memiliki standar kelas

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase(%)
1	Memiliki	23	35,38
2	Kurang Memiliki	21	32,31
3	Tidak Memiliki	21	32,31
Jumlah		65	100,00

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Dari tabel 10 menunjukkan bahwa kayu yang dijual oleh pihak Soumel memiliki kayu yang berkualitas dan ada juga kayu yang dijual berstandar kelas yang diakui tetapi harga tersebut berbeda dengan harga normalnya tetapi untuk kayu yang dijual sudah sesuai dengan harga pasar yang sekiranya mampu dan terjangkau oleh pembeli

Dari hasil jawaban responden tentang pembeli puas terhadap jenis kayu yang dijual oleh soumel maka penulis akan sajikan pada tabel berikut ini dibawah :

Tabel 11

Kategori Jawaban Responden Tentang pembeli puas terhadap jenis kayu yang dijual oleh soumel

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase(%)
1	Puas	22	33,85
2	Kurang Puas	22	33,85
3	Tidak Puas	21	32,30
Jumlah		65	100,00

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Dari tabel 11 menunjukkan bahwa pembeli merasakan kepuasan terhadap jenis kayu yang dijual pihak soumel dikarenakan kayu yang dijual sesuai dengan selera pembeli tetapi juga ada pembeli yang merasakan kurang puas dikarenakan kayu yang akan dibelinya dirasakan kurang sesuai dengan pilihannya sehingga pembeli tidak melakukan transaksi

Dari hasil jawaban responden tentang pembeli selalu diberikan kebebasan terhadap pemilihan jenis kayu yang akan dibelinya maka penulis akan sajikan pada tabel berikut berikut ini dibawah :

Tabel 12

Kategori Jawaban Responden Tentang pembeli selalu diberikan kebebasan terhadap pemilihan jenis kayu yang akan dibelinya

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase(%)
1	Selalu	21	32,31
2	Kadang – kadang	26	40,00
3	Tidak Pernah	18	27,69
Jumlah		65	100,00

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Dari tabel 12 menunjukkan bahwa pembeli ketika datang ke soumel tentunya akan melihat secara langsung kayu yang akan dibelinya tetapi tentunya kayu yang dibelinya tidak semuanya harus dipilih oleh pembeli karena jika pembeli memilih maka tata letak kayu akan berantakan tetapi kayu yang dibelinya akan dilihat sebelum dibawa pulang atau di cek ulang kondisi kayu yang telah dibelinya

2. Desain kayu

Desain kayu adalah bentuk desain yang dibuat oleh Soumel Asien Balita Sukses kepada pembeli yaitu dengan bentuk Balok dan Papan

Dari hasil jawaban responden tentang pembeli puas terhadap desain kayu yang dijual soumel maka penulis akan sajikan pada tabel berikut berikut ini dibawah :

Tabel 13
Kategori Jawaban Responden Tentang pembeli puas terhadap desain kayu yang dijual soumel

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase(%)
1	Puas	18	27,69
2	Kurang Puas	26	40,00
3	Tidak Puas	21	32,31
Jumlah		65	100,00

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Dari tabel 13 menunjukkan bahwa pengaruh selera terhadap kayu tentunya akan mempengaruhi tingkat kepuasan pembeli dalam membeli kayu dimana ketika saat pembeli melihat desain kayu terkadang pembeli tertuju kepada desain atau bentuk kayunya terutama ketika tidak mendapatkan yang diinginkan maka pembeli tidak akan membelinya

Dari hasil jawaban responden tentang pihak soumel mampu memenuhi permintaan desain kayu yang akan dibeli pembeli maka penulis akan sajikan pada tabel berikut berikut ini dibawah :

Tabel 14
Kategori Jawaban Responden Tentang pihak soumel mampu memenuhi permintaan desain kayu yang akan dibeli pembeli

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase(%)
1	Mampu	19	29,23
2	Kurang Mampu	24	36,92
3	Tidak Mampu	22	33,85
Jumlah		65	100,00

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Dari tabel 14 menunjukkan bahwa pihak soumel terkadang kurang mampu melayani jumlah permintaan dari konsumen terhadap kayu yang akan dibelinya dikarenakan terkadang stok kayu jumlah produksi yang dihasilkan tidak mampu memenuhi permintaan konsumen

Dari hasil jawaban responden tentang pihak soumel selalu menyediakan stok kayu sesuai kebutuhan pembeli maka penulis akan sajikan pada tabel berikut berikut ini dibawah :

Tabel 15

Kategori Jawaban Responden Tentang pihak soumel selalu menyediakan stok kayu sesuai kebutuhan pembeli

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase(%)
1	Selalu	20	30,77
2	Kadang – kadang	23	35,38
3	Tidak Pernah	22	33,85
Jumlah		65	100,00

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Dari tabel 15 menunjukkan bahwa kebutuhan akan kayu bagi konsumen hampir setiap harinya di souemel didatangi calon pembeli baik yang hanya sekedar datang bertanya maupun yang akan membeli atau yang sudah menjadi pelanggan tetapi ketersediaan stok kayu terkadang tidak ada sehingga atau kebutuhan kayu yang diinginkan tidak ada di karenakan stok kayu kosong

3. Spesifikasi Kayu

Spesifikasi kayu adalah cirri – cirri kayu yang dijual oleh Soumel Asien Balita Sukses kepada pembeli sesuai ukuran yang diinginkan oleh pembeli yaitu Balok 10 x 10, Balok 5 x 10, Balok 5 x 5, papan dan lamberseri

Dari hasil jawaban responden tentang pembeli puas terhadap spesifikasi kayu yang dijual oleh soumel maka penulis akan sajikan pada tabel berikut berikut ini dibawah :

Tabel 16

Kategori Jawaban Responden Tentang pembeli puas terhadap spesifikasi kayu yang dijual oleh soumel

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase(%)
1	Puas	22	33,85
2	Kurang Puas	22	33,85
3	Tidak Puas	21	32,30
Jumlah		65	100,00

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Dari tabel 16 menunjukkan bahwa pembeli merasakan kepuasan terhadap kayu yang dibelinya dikarena jenis kayu yang dicarinya sesuai dengan keinginannya sebab terkadang pembeli akan memesan terlebih dahulu jenis kayu yang dicarinya

Dari hasil jawaban responden tentang pihak soumel mampu menyediakan spesifikasi kayu yang diinginkan pembeli maka penulis akan sajikan pada tabel berikut berikut ini dibawah :

Tabel 17
 Kategori Jawaban Responden Tentang pihak soumel mampu menyediakan
 spesifikasi kayu yang diinginkan pembeli

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase(%)
1	Mampu	19	29,23
2	Kurang Mampu	26	40,00
3	Tidak Mampu	20	30,77
Jumlah		65	100,00

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Dari tabel 17 menunjukkan bahwa pemesan terhadap permintaan terkadang kurang mampu dipenuhi oleh pihak soumel dikarenakan bahan baku atau kayu yang dicarinya tidak semudah didapat sehingga jika pembeli bisa bersabar tentunya pihak soumel akan berusaha untuk memenuhi permintaan pembelinya

Dari hasil jawaban responden tentang soumel memberikan spesifikasi kayu yang berkualitas agar pembeli puas maka penulis akan sajikan pada tabel berikut berikut ini dibawah :

Tabel 18
 Kategori Jawaban Responden Tentang soumel memberikan spesifikasi kayu yang
 berkualitas agar pembeli puas

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase(%)
1	Puas	23	35,38
2	Kurang Puas	20	30,77
3	Tidak Puas	22	33,85
Jumlah		65	100,00

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Dari tabel 18 menunjukkan bahwa tentunya untuk mempertahankan kepuasan pembeli maka pihak soumel akan berusaha memberikan spesifikasi atau jenis kayu yang baik bukan kayu yang afkir atau tidak layak dijual atau rusak kondisinya

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan pembeli terhadap kualitas Produksi kayu di Soumel Asien Balita Sukses dipengaruhi oleh harga kayu yang diberikan dan selera pembeli dengan kayu yang akan dibelinya

2. Kendala yang dihadapi oleh Soumel Asien Balita Sukses adalah ketersediaan kayu yang terkadang tidak ada sehingga terkadang saat kayuyang dicarinya tidak ada maka pembeli akan meninggalkan soumel
3. Kualitas Produksi kayu dipengaruhi oleh jenis kayu yang dijual, desain kayu yang dimiliki soumel dan spesifikasi permintaan kayu oleh pembeli

B. Saran

1. Perlu penambahan karyawan agar dapat mempercepat aktivitas produksi kayu yang diinginkan pembeli
2. Perlu saoumel harus memiliki lahan yang digunakan untuk melakukan reboisasi terhadap pohon yang digunakan untuk produksi
3. Perlu mempertahankan kualitas produksi agar menciptakan kepuasan bagi pembeli untuk menjadi pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

- Anto Dajan, *Metode Penelitian Survey*, Balai Pustaka, Jakarta, 1973
- Handoko, *Manajemen Pemasaran*. Badan penerbit IPWI, Jakarta, 2002
- Irawan dan Basu, Swastha, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta, 2008
- Kotler dan Amstrong, *Manajemen Pemasaran*, Indeks, Jakarta, 2012
- Kotler Philip, dan Keller Lane Kevin, *Manajemen Pemasaran, edisi ketigabelas, jilid I dan II, terjemahan Hendra Teguh*, Prenhalindo, Jakarta, 2008
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta, 2001
- Machfoedz Mahmud, *Komunikasi Pemasaran Modern, cetakan pertama*, Cakra Ilmu, Jakarta, 2010
- Moleong, Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2013
- Rangkuti, Fredly, *Measuring Customer Satisfaction*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2005
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung, 2013