

KEPUASAN KONSUMEN DI BATIK TULIS “COLET” SUTRISNO, JOMBANG

Wididiya Maya Farianti

Mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Tata Busana, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya
mayawididiya@gmail.com

Mein Kharnolis

Dosen Program Studi S1 Tata Busana, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya
meinkharnolis@unesa.ac.id

Abstrak

Perkembangan konsumen batik yang meningkat membuat produsen batik mengembangkan batik di daerahnya masing-masing. Batik Tulis “Colet” Sutrisno merupakan salah satu tempat pengusaha batik di tempat sentra batik di Jombang, Jawa Timur. Pelaku bisnis melakukan berbagai macam cara untuk menarik konsumen membeli produk yang ditawarkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen di Batik Tulis “Colet” Sutrisno ditinjau dari motif, kualitas produk dan harga. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan obyek penelitian adalah kepuasan konsumen di Batik Tulis “Colet” Sutrisno meliputi motif, kualitas produk, dan harga. Metode pengambilan data yang digunakan adalah angket dan dokumentasi sebagai pendukung dari hasil angket atau kuesioner. Hasil menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dengan nilai presentase paling tinggi ditinjau dari motif adalah motif geometris, sedangkan kepuasan konsumen dengan nilai presentase paling tinggi ditinjau dari kualitas produk adalah batik Tulis “Colet” Sutrisno menggunakan bahan berkualitas baik, dan kepuasan konsumen dengan nilai presentase paling tinggi ditinjau dari harga adalah harga di Batik Tulis “Colet” Sutrisno ekonomis dan terjangkau berkisar Rp. 150.000,- s/d Rp. 2.500.000,-.

Kata Kunci: kepuasan konsumen and batik

Abstract

The development of fashion trends and public awareness of fashion makes business people take advantage of these opportunities one of them is the business of batik. The development of batik are increasing making people increasingly develop batik in their respective regions. Batik Tulis "Colet" Sutrisno is one of the places where batik entrepreneurs in batik centers in Jombang, East Java. Businesses do various ways to attract consumers to buy products offered. This study aims to determine customer satisfaction in Batik Write "Colet" Sutrisno in terms of design, product quality and price. This type of research is descriptive quantitative premises object research is consumer satisfaction in Batik Tulis "Colet" Sutrisno include design, product quality, and price. Methods of data retrieval used are questionnaires and documentation as a support of the results of questionnaires. This research explain that consumer satisfaction with the highest percentage value in terms of design is geometric motif, while consumer satisfaction with the highest percentage value in terms of product quality is Batik Tulis "Colet" Sutrisno using good quality materials, and consumer satisfaction with the highest percentage value in terms of price is the price in Batik Tulis "Sutrisno" economical and affordable prices from Rp.150.000,- to Rp.2.500.000,-.

Keywords: Consumer satisfaction and design

PENDAHULUAN

Batik pada hakekatnya merupakan karya seni yang banyak memanfaatkan unsur menggambar ornamen pada kain dengan proses tutup celup. Kata batik berasal dari bahasa Jawa “ambatik”, yang terdiri dari kata “amba” yang berarti lebar, luas, kain; dan : “titik” yang berarti menghubungkan titik atau motif (kata kerja membuat titik) yang kemudian berkembang menjadi istilah “batik”, yang berarti menghubungkan titik – titik menjadi gambar tertentu pada kain yang luas dan lebar (Ari Wulandari, 2011:4).

Batik identik digunakan saat acara resmi, seperti rapat, pesta pernikahan dan lain sebagainya, tetapi batik sudah mengalami perkembangan. Kita sering kali menyaksikan anak muda menggunakan batik untuk ke sekolah, kampus, bahkan jalan-jalan santai. Perkembangan trend kehidupan ini, aneka desain baju batik semakin populer dan beragam, seperti baby doll, balon, kerut, dan lain-lain. Selain populer di kalangan masyarakat Indonesia, batik juga terkenal di kalangan masyarakat dunia. Warisan leluhur ini ternyata mampu menembus pasaran mancanegara. Batik diekspor dalam bentuk kain panjang,

kemeja, busana wanita, seprai, sarung bantal, dan taplak meja sebagai produk busana.

Penetapan pemerintah tanggal 2 oktober 2009 sebagai Hari Batik Nasional disambut masyarakat dengan antusias. Perkembangan konsumen batik yang meningkat membuat masyarakat semakin mengembangkan batik di daerahnya masing masing. Alfi Amalia, Wahyu Hidayat & Agung Budiarmo (2012) dengan judul “Analisis Strategi pengembangan Usaha Pada UKM Batik Semaarang Di Kota Semarang” mengatakan bahwa UMKM mempunyai peran yang strategis dalam pembangunan ekonomi nasional salah satunya adalah UMKM pada bidang batik. Keterkaitan kerjasama antara para designer Indonesia dengan pengusaha batik mengembangkan kain batik menjadi berbagai macam busana yang trendy dan mewah.

Fakta diatas menunjukkan bahwa perkembangan usaha batik sangat pesat dan penjualan kain batik juga meningkat. Keadaan ini dapat dipahami dengan betul oleh para pengusaha dibidang batik, sehingga para pengusaha batik semakin meningkat. Pengusaha batik juga melakukan berbagai inovasi baru agar tidak ditinggalkan oleh konsumennya. Inovasi yang dilakukan bertujuan untuk menjaga kepercayaan dari konsumen. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Kotler (2006) bahwa untuk mengatur kepuasan konsumen suatu perusahaan perlu untuk mengukur kepuasan konsumen secara teratur supaya kepuasan konsumen bisa didapatkan. Teori ini diperkuat oleh Tjiptono (2006:24) yang tujuan menciptakan suatu bisnis untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan harmonis antara perusahaan dan konsumen, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya kepuasan konsumen dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Graceane Sabijono (2013) dengan judul “ Analisis Pilihan Konsumen Manado Dalam Membeli Produk Batik” berdasarkan analisis nilai-nilai kepentingan dari analisis konjoin, di antara tiga atribut produk batik yang diberikan, harga merupakan faktor yang paling penting. Faktor kedua adalah atribut desain dan diikuti oleh atribut store dan kombinasi ideal atribut untuk produk batik yang memiliki kualitas tertinggi dalam pilihan konsumen adalah produk batik tulis dengan desain batik tulis tangan, yang ditawarkan dengan harga lebih rendah di toko *Specialty*. Kombinasi ideal ini lebih disukai oleh konsumen Manado.

Abdul Absir (2013) dengan judul “Analisis Teknometrik Dan Kepuasan Konsumen Pada Industri Kerajinan Tenun (Studi Kasus Pada Ikm Tenun Desa Pringgasela Kecamatan Pringgasela Kabupaten Lombok Timur)” hasil penelitian ini adalah teknologi pada industri tenun Pringgasela Lombok Timur berada pada kategori “rendah” dengan nilai TCC sebesar 0,19. Kontribusi dari masing-masing komponen berturut-turut adalah: *techno-ware* (0,157), *humanware* (0,225), *infoware* (0,168), dan *orgaware* (0,184). Sedangkan untuk kualitas produk, maka 22,48% responden merasa sangat puas dengan atribut warna tidak luntur, dan 21,46% responden merasa

puas dengan atribut jumlah warna produk, 20,31% responden merasa puas dengan atribut harga produk, 20,18% responden merasa puas dengan atribut motif tradisional. Sementara 15,58% responden masih merasa tidak puas dengan atribut bahan pewarna alam. Untuk itu hal utama yang harus dilakukan untuk memperbaiki kualitas produknya adalah peningkatan kemampuan proses pengolahan bahan pewarna, kreativitas dalam teknik pewarnaan yang lebih cepat, kreativitas dalam mencari informasi tentang bahan pewarna alam yang lain.

Batik Tulis “Colet” Sutrisno merupakan salah satu tempat pengusaha batik di tempat sentra batik di Jombang, Jawa Timur. Batik Tulis “Colet” Sutrisno memproduksi dan menjual batik tulis, batik cap, busana batik dan bahan untuk merawat batik. Batik Tulis “Colet” Sutrisno berdiri sejak tahun 2006 hingga saat ini mampu bertahan sebagai salah satu pengusaha batik di Jombang. Batik Tulis “Colet” Sutrisno telah mengembangkan motif batik yang mengikuti perkembangan trend zaman sekarang dan tetap mempertahankan ciri khas dari motif khas jombang yaitu motif jombangan. Pemasaran yang dilakukan melalui penjualan langsung kepada konsumen, melalui distributor dan penjualan secara *online*.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pemasaran yang dilakukan selain pemasaran langsung ke konsumen, Batik Tulis “Colet” Sutrisno juga melakukan kerja sama dengan UMKM Jawa Timur, Disperindag Jawa Timur, Fashion Designer Jawa Timur. Konsumen atau pelanggan Batik Tulis “Colet” Sutrisno juga berasal dari berbagai kalangan masyarakat mulai dari masyarakat menengah kebawah, pejabat, *fashion designers*, dan pengusaha. Batik Tulis “colet” Sutrisno diterima baik oleh masyarakat dan memiliki banyak pelanggan sehingga permintaan dan penjualan meningkat setiap tahunnya. Pemesanan dan penjualan batik dari luar kota Jombang, Surabaya, Jakarta dan Bandung terus meningkat, tidak hanya pesanan langsung dari konsumen tetapi juga dari para pengusaha penjual batik di Jakarta dan Surabaya.

Berdasarkan latar belakang diatas menunjukkan bahwa banyak konsumen yang melakukan pembelian di Batik Tulis “Colet” Sutrisno ditengah persaingan pengusaha batik yang ketat, sehingga membuat peneliti tertarik untuk mengetahui “Kepuasan Konsumen di Batik Tulis “Colet” Sutrisno, Jombang”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah diskriptif kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik (sugiyono, 2011:8).

Objek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu yang merupakan inti dari problematika penelitian (Arikunto, 2006:29). Obyek penelitian ini yaitu kepuasan konsumen di Batik Tulis “Colet” Sutrisno, Jombang ditinjau dari motif, kualitas produk dan harga

Variabel dan Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2008:61) variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Definisi operasional ialah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep – konsep yang berupa konstruk dengan kata – kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain (Koentjaraningrat, 2009). Maka variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen di Batik Tulis “Colet” Sutrisno, Jombang yang ditinjau dari motif, kualitas produk, dan harga. Sedangkan definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Motif batik : corak yang dibuat dari berbagai macam bentuk baik itu geometris maupun bentuk bentuk yang berasal dari alam.
2. Kualitas batik tulis : kualitas batik tulis adalah daya tahan dan kepercayaan kualitas secara keeluruhan pada batik tulis “Colet” Sutrisno.
3. Harga batik tulis: harga batik tulis adalah nilai jual batik tulis produksi Batik Tulis “Colet “ Sutrisno sesuai dengan variasi batik tulis.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh data – data yang diperlukan dalam bentuk keterangan dan kenyataan dari onjek yang telah ditentukan. Sehingga diperoleh kesimpulan yang objektif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Angket atau koesioner

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (sugiyono, 2011: 42) responden yang diambil adalah pelanggan yang datang ke Batik Tulis “Colet” Sutrisno, Jombang. Adapun jenis koesioner yang digunakan adalah koesioner tertutup, dimana konsumen sebagai responden tinggal memilih jawaban yang disediakan.

- a. Skala Likert

Skala pengukuran dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut Ruslan (2003:271) skala likert adalah metode pengukuran sikap terhadap suatu objek atau kejadian tertentu.

Tabel 1.Item Instrumen dalam Skala Likert

Alternatif jawaban		Skor
Sangat setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak setuju	TS	2
Sangat tidak setuju	STS	1

1. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majlah dan sebagainya. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan data berupa jumlah konsumen di Batik Tulis “Colet” Sutrisno Jombang dan juga data-data pendukung lainnya.

Teknik Analisis Data

Menurut Moleong (2006:248), analisis data yang digunakan adalah upaya dilakukan setelah pengambilan data sengan jalan bekerja dengan data, mengirganisasikan data, memilah-milah menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskan, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang dapat dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada yang lain.

Penelitian ini menggunakan teknin analisis data statistik berdasarkan pendekatan kuantitatif, dimana statistik berarti cara – cara ilmiah yang dipersiapkan untuk mengumpulkan, menyusun, menyajikan, dan menganalisis data yang berwujud pernyataan responden lalu mempresentasikan hasil data yang dilakukan kepada responden. Maka penelitian ini menggunakan analisis data distribusi tunggal dengan rumus :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\% \quad (\text{Sugiyono, 2012: 95})$$

Keterangan:

P= Presentase jawaban responden

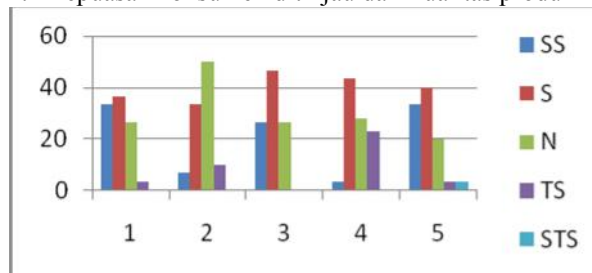
F= Jumlah jawaban responden

N= Jumlah responden

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang didapat dalam penelitian ini adalah data mengenai kepuasan konsumen di Batik Tulis “Colet” Sutrisno, Jombang yaitu:

1. Kepuasan konsumen ditinjau dari kualitas produk



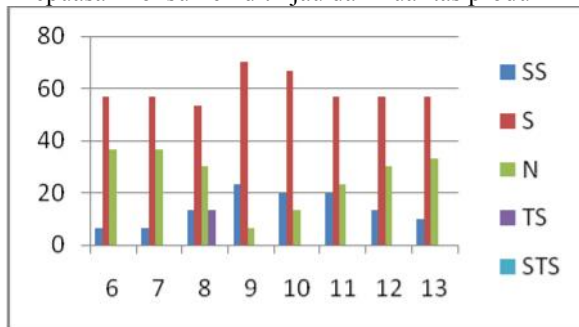
Gambar 1.Diagram batang kepuasan konsumen di Batik Tulis “Colet” Sutrisno ditinjau dari motif

Sub variabel motif terdapat 5 item pernyataan yang diberikan kepada 30 responden. Berikut deskripsi diagram batang diatas

- a. Data diatas diperoleh bahwa item pernyataan pertama yang menjawab sangat setuju sebanyak 33,3%, setuju sebanyak 36,7%, netral 26,7%, dan tidak suka sebesar 3,3% dari jumlah 30 responden.
- b. Pada item pernyataan kedua, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 6,7% dan yang menjawab setuju sebanyak 33,3%, netral 50%, dan tidak suka sebesar 3,3% dari jumlah 30 responden.

- c. Pada item pernyataan ketiga responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 26,7% dan yang menjawab setuju sebanyak 46,7% netral 26,7%, dari jumlah 30 responden.
- d. Pada item pernyataan keempat, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 3,3% dan yang menjawab setuju sebanyak 43,3%, yang menjawab netral sebesar 28,1%, tidak suka sebesar 23,3% dari jumlah 30 responden.
- e. Pada item pernyataan kelima, reponden yang menjawab sangat setuju sebanyak 33,3% sedangkan yang menjawab setuju sebanyak 40%, yang menjawab netral sebesar 20%, yang menjawab tidak suka sebesar 3,3% dan yang sangat tidak suka sebesar 3,3% dari jumlah 30 responden.

2. Kepuasan konsumen ditinjau dari kualitas produk



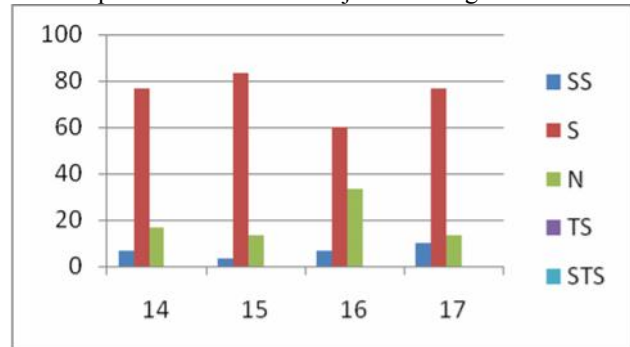
Gambar 2. Diagram batang kepuasan konsumen di Batik Tulis “Colet” Sutrisno ditinjau dari kualitas produk

Sub variabel kualitas terdapat 8 item pertanyaan yang diberikan kepada 30 responden. Berikut deskripsi 8 item pertanyaan variabel kualitas.

- a. Data diatas menunjukkan presentase kepuasan konsumen ditinjau dari kualitas produk pada Batik Tulis “Colet” Sutrisno. Pada pernyataan ke 6, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 6,7%, yang menjawab setuju 56,7%, yang menjawab netral 36,7% dari jumlah 30 resnponden.
- b. Pada pernyataan ke 7, responden yang meenjawab sangat setuju sebanyak 6,7%, yang menjawab setuju sebanyak 56,7%, yang menjawab netral 36,7% dari jumlah 30 responden
- c. Pada pernyataan ke 8, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 13,3%, yang menjawab setuju sebanyak 53,3%, yang menjawab netral 307%, dan yang menjawab tidak setuju 3.3% dari jumlah 30 responden
- d. Pada item pernyataan ke 9, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 23,3%, yang menjawab setuju sebanyak 70%, dan yang menjawab netral 6,7%%, dari jumlah 30 responden.
- e. Pada item pernyataan ke 10, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 20% dan yang menjawab setuju sebanyak 66,7%, dan yang menjawab netral 13,3%%, dari jumlah 30 responden
- f. Pada item pernyataan ke 11, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 20% yang menjawab setuju sebanyak 56,7%, dan yang menjawab netral 23,3% dari jumlah 30 responden.

- g. Pada item pernyataan ke 12, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 13,3%, yang menjawab setuju sebanyak 56,7%, yang menjawab netral sebesar 30% dari jumlah 30 responden.
- h. Pada item pernyataan ke 13, responden yang menjawab sangat setuju sebesar 10%, yang menjawab setuju sebesar 56,7%, dan yang menjawab netral sebesar 33.3%dari jumlah 30 responden.

3. Kepuasan konsumen ditinjau dari harga



Gambar 3. Diagram batang kepuasan konsumen di Batik Tulis “Colet” Sutrisno ditinjau dari harga

Sub variabel harga terdapat 4 item pertanyaan. Berikut deskripsi variabel harga:

- a. Data diatas menunjukkan presentase kualitas produk pada Batik Tulis “Colet” Sutrisno. Pada pernyataan ke 14, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 6,7%, yang menjawab setuju 76,7%, dan yang menjawab netral sebesar 16,7% dari jumlah 30 responden.
- b. Pada pernyataan ke 15, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 3,3% dan yang menjawab setuju 83,3%, dan yang menjawab netral sebesar 13,3% dari jumlah 30 responden.
- c. Pada pernyataan ke 16, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 6,7% dan yang menjawab setuju 60% dan yang menjawab netral sebesar 33,3% dari jumlah 30 responden.
- d. Pada pernyataan ke 17, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 10% dan yang menjawab setuju 76,7% dan yang menjawab netral sebesar 13,3% dari jumlah 30 responden.

Pembahasan

Hasil pembahasan berdasarkan data yang diperoleh setelah melakukan pengambilan data dengan jumlah 30 responden di Batik Tulis “Colet” Sutrisno, Jombang yang ditinjau dari motif, kualitas produk dan harga, maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Kepuasan konsumen ditinjau dari motif

Berdasarkan hasil data diatas dari koesioner, 64% konsumen merasa puas dengan bentuk motif tumbuhan, 42% konsumen merasa puas dengan bentuk motif binatang, 73,4% konsumen merasa puas dengan bentuk motif geometris, 46,6% konsumen merasa puas dengan bentuk motif bangunan, 73,3% konsumen merasa puas dengan bentuk motif yang dipesan sendiri oleh pelanggan. Kepuasan konsumen dengan nilai presentase yang paling ting-

gi ditinjau dari motif adalah motif geometris. Motif geometris adalah bentuk yang diperoleh dari elemen – elemen geometris seperti segi empat, bulatan, segitiga dan garis (Suherso, 2004: 44). Motif geometris yang diproduksi di Batik Tulis “Colet” Sutrisno adalah motif kawung, motif parang, motif wirasat, motif parang seling soblok (motif parang kombinasi motif soblok), motif jombangan kombinasi parang. Motif geometris yang diproduksi di Batik Tulis “Colet” Sutrisno walaupun terkesan klasik tetapi kombinasi yang digunakan cocok, sehingga banyak konsumen yang merasa puas dengan motif geometris.

Kepuasan konsumen dengan nilai presentase yang paling rendah ditinjau dari motif adalah motif binatang. Motif binatang yang diproduksi di Batik Tulis “Colet” Sutrisno adalah motif alas – alasan yang didalam satu kain terdiri dari berbagai macam bentuk hewan yang ada di hutan. Motif ini jarang disukai oleh konsumen karena konsumen lebih merasa terpuaskan dengan batik yang menggunakan motif geometris, motif yang dipesan sendiri oleh konsumen dan motif tumbuhan, Motif yang diproduksi di Batik Tulis “Colet” Sutrisno, Jombang bermacam macam seiring berjalannya waktu muncul berbagai motif baru atau modifikasi namun tanpa menghilangkan motif yang menjadi ciri khas yaitu motif jombangan. motif adalah desain yang dibuat dari bagian-bagian bentuk garis-garis atau elemen – elemen yang terkadang dipengaruhi oleh bentuk bentuk stilasi benda alam dan gaya irama yang khas (Suhersono, 2004:34).

2. Kepuasan konsumen ditinjau dari kualitas produk

Berdasarkan hasil data diatas dari koisioner, 63,4% merasa puas pada item pernyataan no 6 tentang desain packaging produk Batik Tulis “Colet” Sutrisno, 63,4% merasa puas pada item pernyataan nomer 7 tentang ukuran packaging sesuai dengan produk Batik Tulis “Colet” Sutrisno, 66,6% merasa puas pada item pertanyaan nomer 8 tentang Desain *packaging* Batik Tulis “Colet” Sutrisno terdapat alamat dan kontak yang dapat dihubungi oleh pelanggan, 93,3% merasa puas pada item pernyataan pada item nomer 9 tentang Batik Tulis “Colet” Sutrisno menggunakan bahan berkualitas baik, 68,7% merasa puas pada item pernyataan nomer 10 tentang warna produk Batik Tulis “Colet” Sutrisno tidak luntur, 76,7% merasa puas pada item pernyataan no 11 tentang Desain motif yang dibuat memberikan kesan modis dan tidak ketinggalan jaman, 70% merasa puas pada item pernyataan nomer 12 tentang Desain motif yang dibuat berbeda dengan tempat lainnya dan 66,7% merasa puas pada item pernyataan nomer 13 tentang Warna yang digunakan di Batik Tulis “Colet” sutrisno serasi dan menarik.

Kepuasan konsumen dengan nilai presentase yang paling tinggi ditinjau dari kualitas produk adalah pada item pernyataan nomer 9 tentang Batik Tulis “Colet” Sutrisno menggunakan bahan berkualitas baik. Kualitas produk yang baik dapat mening-

katkan citra yang baik dan berdampak positif pada penjualan produk batik. Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Philip Kotler dan Kevin Lane, 2009:143). kualitas produk adalah total fitur produk baik berupa barang yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan. Sedangkan kepuasan konsumen dengan nilai presentase yang paling rendah ditinjau dari kualitas produk adalah pada item pernyataan nomer 6 dan 7 tentang desain packaging dan ukuran desain packaging yang dirasa kurang membuat konsumen merasa suka atau puas terhadap packaging yang digunakan di Batik Tulis “Colet” Sutrisno.

3. Kepuasan konsumen ditinjau dari harga

Berdasarkan hasil data diatas dari koisioner, 83,4% merasa puas pada item pernyataan nomor 14 tentang Harga Batik Tulis “Colet” Sutrisno sesuai dengan *budget* khusus yang anda miliki, 86,6% merasa puas pada item pernyataan nomer 15 tentang Saya mendapatkan potongan harga setiap pembelian dalam jumlah yang besar, 66,7% merasa puas pada item pernyataan pada nomor 16 tentang Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas barang yang dijual, 86,7% merasa puas pada item pernyataan pada nomor 17 tentang Harga Batik Tulis “Colet” Sutrisno ekonomis dan terjangkau.

Kepuasan konsumen dengan nilai presentase yang paling tinggi ditinjau dari harga adalah pada item pernyataan nomer 17 tentang Harga Batik Tulis “Colet” Sutrisno ekonomis dan terjangkau. Simamora (2003:574), mendefinisikan harga sebagai sejumlah uang yang dibebankan atau dikenakan atas sebuah produk atau jasa. Pada item pernyataan nomer 17 dengan hasil konsumen merasa sangat puas dengan harga yang ekonomis dan terjangkau memperkuat teori tentang salah satu ciri- ciri harga yaitu keterjangkauan harga. Keterjangkauan harga yang dimaksud adalah konsumen tetap bisa menjangkau harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Produk biasanya ada beberapa jenis dalam satu merek harganya juga berbeda dari yang termurah sampai termahal dengan harga yang ditetapkan para konsumen banyak membeli produk. Harga yang ditawarkan berkisar Rp.150.000,- s/d Rp.2.500.000,- berdasarkan kerumitan proses pembuatan batik.

PENUTUP

Simpulan

1. Kepuasan Konsumen Di Batik Tulis “Colet” Sutrisno ditinjau dari motif

Berdasarkan hasil pembahasan, kepuasan konsumen dengan nilai presentase yang paling tinggi ditinjau dari motif adalah motif geometris dengan nilai presentase adalah 73,4%, sedangkan Kepuasan konsumen dengan nilai presentase yang paling rendah ditinjau dari motif adalah motif binatang.

2. Kepuasan Konsumen Di Batik Tulis “Colet” Sutrisno ditinjau Dari Kualitas Produk

Berdasarkan hasil pembahasan, kepuasan konsumen dengan nilai presentase yang paling tinggi ditinjau dari kualitas produk adalah pada item pernyataan nomer 9 tentang Batik Tulis “Colet” Sutrisno menggunakan bahan berkualitas baik, sedangkan kepuasan konsumen dengan nilai presentase yang paling rendah ditinjau dari kualitas produk adalah pada item pernyataan nomer 6 dan 7 tentang desain packaging

3. Kepuasan Konsumen Di Batik Tulis “Colet” Sutrisno ditinjau dari Harga

Kepuasan konsumen dengan nilai presentase yang paling tinggi ditinjau dari harga adalah pada item pernyataan nomer 17 tentang Harga Batik Tulis “Colet” Sutrisno ekonomis dan terjangkau dengan nilai presentase 86,7%, sedangkan kepuasan konsumen dengan presentase paling rendah pada item pernyataan pada nomor 16 tentang Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas barang yang dijual.

Saran

1. Diharapkan bagi Batik Tulis “Colet” Sutrisno dapat mempertahankan dan mengembangkan keragaman motif yang diproduksi, tetapi tetap mempertahankan motif yang menjadi ciri khas yaitu motif jombangan.
2. Tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas batik yang diproduksi.
3. Berkerja sama dengan pemerintah, UMKM dan para *fashion designer* di Indonesia

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Kotler. 2006. *Kepuasan Konaumen*. Edisi Refisi Bandung: Refika Aditama
- Koter, Philip dan Keller, Kevin Lane 2009. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Moleong, Lexy. 2014. *Metodelogi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan*. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu-media Publishing
- Wulandari, Ari. 2011. *Batik Nusantara, Makna Filosofi, Cara Pembuatan & industri Batik*. Yogyakarta. CV. Andi Offset
- Jurnal
- Amalia, Alfi. Wahyu Hidayat & Agung Budiatmo. “Analisis Strategi Pengembangan Usaha Pada Ukm Batik Semarang Di Kota Semarang”. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol.7 No.11.
- Ahmad Basir, Abdul. 2013. “*Analisis Teknometrik Dan Kepuasan Konsumen Pada Industri Kerajinan Tenun (Studi Kasus Pada IKM Tenun Desa Pringgasela Kecamatan Pringgasela Kabupaten Lombok Timur)*”. *Electronic Theses & Dissertations (oline)*, Vol.2, No.6 (diakses 23 Juli 2018).
- Sabijono, Graceanee. 2013. “Analisis Pilihan Konsumen Manado Dalam Membeli Produk Batik”. *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.4