

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN FAKTOR SITUASI MASA
PANDEMI COVID-19 TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
MASKER KAIN DI KECAMATAN SEBERANG
ULU II KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

Nama : Dewi Masitho

Nim : 212017240

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN FAKTOR SITUASI MASA
PANDEMI COVID-19 TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
MASKER KAIN DI KECAMATAN SEBERANG
ULU II KOTA PALEMBANG**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi pada Program Strata Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang**



Nama : Dewi Masitho

Nim : 212017240

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewi Masitho
Nim : 212017240
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Faktor Situasi Masa Pandemi Covid-19 terhadap Kepuasan Konsumen Masker Kain di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di instansi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan normayang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 2021



Dewi Masitho

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Faktor Situasi Masa
Pandemi Covid-19 terhadap Kepuasan Konsumen
Masker Kain di Kecamatan Seberang Ulu II Kota
Palembang
Nama : Dewi Masitho
Nim : 212017240
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Diterima dan Disahkan

Pada tanggal, 2021

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si
NIDN : 0216057001



Nadia Afrilliana, S.E., M.Si
NIDN : 0219048501

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Manajemen




Dr. Zalcha Trihandayani, S.E., M.Si
NIDN : 0229057501

Motto dan Persembahan

Motto

Mulailah dengan penuh keyakinan, menjalankan dengan penuh keikhlasan,
menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan.

Selama ada niat dan keyakinan semua akan jadi mungkin.

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya ”

(QS. Al- Baqarah : 286)

Persembahan

Dengan Cinta dan Ridho Allah SWT

Kupersembahkan Skripsi ini Khusus kepada:

- ❖ Kedua Orang Tuaku Tercinta Ayahanda Holidi,
Ibunda Noveri.
- ❖ Saudara kakak perempuanku Mahany Mustawa
dan Adikku M.Husein Maulana, Jamiah Komala
Dewi yang kusayangi.
- ❖ Keluarga Besarku Dimanapun Kalian Berada
- ❖ Almamaterku .

PRAKATA



Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarrakatuh

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk dan Faktor Situasi Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Konsumen Masker Kain di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang** dapat penulis selesaikan sebagaimana waktu yang telah dijadwalkan dan merupakan persyaratan untuk mencapai gelar sarjana dalam ilmu manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulisan skripsi ini tentu tidak akan selesai tanpa dorongan dan dukungan dari banyak pihak, untuk itu penulis ucapkan terima kasih terutama kepada kedua Orang Tua tercinta Ayahanda Holidi dan Ibunda Noveri, penulis persembahkan karya kecil ini, untuk cahaya kehidupanku yang senantiasa ada disaat suka maupun duka, selalu membimbing dan mendampingi, yang selalu senantiasa memanjatkan do'a kepada putri tercinta dalam setiap sujudnya, terimakasih atas dukungannya berupa waktu, keringat, semangat, dedikasi, motivasi, kesabaran, ketulusan, serta kepercayaan dan materil yang telah diberikan selama ini. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam- dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli S.E., M.M. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom, DS, S.E., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani S.E., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.

4. Ibu Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si selaku pembimbing I serta pembimbing Akademik dan ibu Nadia Afrilliana, S.E., M.Si selaku pembimbing II, yang tidak pernah lelah membimbing penulis dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan keikhlasan dengan memberikan yang terbaik.
5. Seluruh Dosen/ Staf Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengajarkan ilmunya dan memberikan arahan serta masukan yang sangat berguna sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik, serta seluruh Staf Akademik dan Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kelancaran administrasi.
6. Oomku Arsan dan Tanteku Sosilawati yang selalu siap mendengar cerita suka duka dibalik penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
7. Sosok laki-laki sabar setelah ayahanda (Aditio Dwialdo) yang Alhamdulillah bersedia menemani, memberikan semangat dan motivasi penulis berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat terbaik Anggota Lambeturah (Novalia, Fika, Eka Satna, Ilham, Madon, Rendi, Anggi, Wahyu, Ujang, Liuzika, Bimo, Sony) dan teman-teman yang telah membantu, memberi semangat dan berperan dalam kehidupan ini serta dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman satu angkatan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen angkatan 2017 atas bantuannya dan canda tawa yang tidak terlupakan.
10. Tim penguji dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, nama kalian selalu terpatri di sanubari.

Semoga Allah SWT membalas budi baik untuk seluruh bantuan yang diberikan guna menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengharapkan agar penelitian ini dapat bermanfaat khususnya bagi mahasiswa/I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, pada semua pihak yang akan melakukan penelitian dimasa yang akan datang pada umumnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Mengingat keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritikan dari pembaca serta berbagai pihak yang sifatnya konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini, atas perhatian dan masukan penulis ucapkan terima kasih.

Penulis



Dewi Masitho

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan.....	
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat.....	iii
Halaman Tanda Pengesahan Skripsi	iv
Motto dan Persembahan.....	v
Prakata.....	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xi
Halaman Daftar Gambar.	xii
Halaman Daftar Lampiran.....	xiii
Abstrak.....	xiv
Abstract.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS.....	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Sebelumnya	21
C. Kerangka Pemikiran.....	23
D. Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi Penelitian.....	29
C. Operasionalisasi Variabel.....	29
D. Populasi dan Sampel	30
E. Data yang Diperlukan	31

F. Metode Pengumpulan Data.....	32
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. HASIL PENELITIAN	42
B. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	68
A. SIMPULAN	68
B. SARAN	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Pra-Riset Kepuasan Konsumen Masker Kain	5
Tabel I.2	Pra-Riset Kualitas Produk Masker Kain	6
Tabel I.3	Pra-Riset Faktor Situasi Masa Pandemi Covid-19	7
Tabel III.1	Operasionalisasi Variabel	29
Tabel IV.1	Uji Validitas	45
Tabel IV.2	Uji Reliabilitas	46
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Masker yang Sering Digunakan	49
Tabel VI.6	Kepuasan Konsumen	50
Tabel VI.7	Kualitas Produk	52
Tabel VI.8	Faktor Situasi	54
Tabel VI.9	Analisis Regresi Linier Berganda	56
Tabel VI.10	Uji F	57
Tabel VI.11	Uji t	58
Tabel VI.12	Uji Koefisien Determinasi	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	26
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	:	Jadwal Penelitian
Lampiran	:	Kuesioner
Lampiran	:	Identitas Responden
Lampiran	:	Frekuensi Jawaban Responden
Lampiran	:	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
Lampiran	:	Regresi Uji F,dan Uji t
Lampiran	:	Tabel r
Lampiran	:	Tabel F
Lampiran	:	Tabel t
Lampiran	:	Kartu Aktifitas Bimbingan
Lampiran	:	Surat Selsai Riset
Lampiran	:	Plagiarism Checker
Lampiran	:	Sertifikat AIK
Lampiran	:	Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer
Lampiran	:	Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer Dalam Bisnis
Lampiran	:	Sertifikat Pelatihan SPSS
Lampiran	:	Sertifikat HMI
Lampiran	:	Sertifikat Seminar Online Covid-19
Lampiran	:	Sertifikat Kolaboratif KKN Mandiri

ABSTRAK

Dewi Masitho/212017240/2021/ Pengaruh Kualitas Produk dan Faktor Situasi Masa Pandemi Covid-19 terhadap Kepuasan Konsumen Masker Kain di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang/Manajemen Pemasaran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan faktor situasi masa Pandemi Covid-19 terhadap kepuasan konsumen masker kain di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang, baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini berjenis asosiatif, dengan variabel yang digunakan adalah kualitas produk, faktor situasi dan kepuasan konsumen. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis membuktikan kualitas produk dan faktor situasi berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. [1] Hasil uji hipotesis secara simultan, menunjukkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya ada pengaruh signifikan kualitas produk dan faktor situasi terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji hipotesis secara parsial, menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya [2] ada pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, dan [3] ada pengaruh signifikan faktor situasi terhadap kepuasan konsumen. Nilai koefisien determinasi, memperlihatkan bahwa variabel kualitas produk dan faktor situasi mampu berkontribusi terhadap naik turunnya kepuasan konsumen, sebesar 63,8%.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Faktor Situasi dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Dewi Masitho/212017240/2021/ The Effects of Product Quality and Situation Factors During the Covid-19 Pandemic on Consumer Satisfaction of Cloth Masks in Seberang Ulu II Subdistrict, Palembang/Marketing Management.

This study aimed to determine the effect of product quality and situational factors during the Covid-19 pandemic on cloth mask consumer satisfaction in Seberang Ulu II subdistrict, Palembang both simultaneously and partially. This research was an associative type with the variables were product quality, situational factors and consumer satisfaction. The sample used 100 respondents with the data collection method used a questionnaire. The analysis technique in this study used multiple linear regression analysis. The results of the analysis proved that product quality and situational factors had a positive effect on consumer satisfaction. [1] Simultaneous hypothesis test results showed the value of $F_{count} > F_{table}$, meaning that there was a significant effect of product quality and situational factors on consumer satisfaction. The results of the partial hypothesis test showed the value of $t_{count} > t_{table}$, meant [2] there was a significant effect of product quality on consumer satisfaction, and [3] there was a significant influence of situational factors on consumer satisfaction. The value of the coefficient of determination showed that product quality and situational factors were able to contribute to the up and down of consumer satisfaction, amounting to 63.8%.

Keywords: Product Quality, Situation Factors and Consumer Satisfaction



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan konsumen adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima (Fandy Tjiptono, 2019 : 2016). Berdasarkan teori tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh sejauh mana kemampuan dari produk atau jasa yang diterima, dirasakan atau digunakan oleh pelanggan itu sendiri, dengan demikian baik atau buruknya produk atau jasa akan sangat menentukan kepuasan seorang konsumen.

Tidak semua konsumen yang tidak puas akan mengeluhkan ketidakpuasannya, karena bisa jadi seorang konsumen sudah berekspektasi rendah terhadap kinerja dari produk atau jasa yang digunakannya, sehingga tidak heran dengan buruknya kinerja yang ia terima. Begitu pula sebaliknya konsumen yang merasakan kepuasan tidak selalu mengutarakan rasa senangnya, karena bisa jadi seorang konsumen sudah memiliki ekspektasi atau selera yang tinggi terhadap produk atau jasa yang digunakannya, sehingga tidak menampakkan kesan yang berlebihan.

Kepuasan konsumen tidak muncul dengan sendirinya, hanya karena mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa, hal ini tentunya dilandasi oleh beberapa faktor yang mempengaruhinya. Menurut Etta Mamang

Sangadji dan Sopiah (2013 : 187), mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga di faktor-faktor lain yang dapat dijelaskan sebagai berikut : kualitas pelayanan atau jasa, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi dari konsumen.

Kualitas produk sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, karena semakin berkualitas produk yang dibeli oleh konsumen maka akan semakin puas konsumen dalam menggunakannya. Menurut Kotler dan Armstrong (2012 : 283), kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Kualitas produk (*product quality*) adalah salah satu sarana positioning utama pemasar. Sedangkan untuk indikator kualitas produk menurut Saleleng et al (2014 : 106), yaitu : kinerja, kehandalan, keistimewaan, kemampuan pelayanan dan daya tahan.

Kualitas produk, faktor situasi juga termasuk kedalam salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, karena faktor situasi merupakan keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen, sehingga tergantung keadaan pada saat konsumen melakukan konsumsinya maka akan memberikan dampak terhadap kepuasannya. Menurut Del I. Hawkins (2011 : 543), faktor situasi merupakan semua faktor-faktor tertentu untuk waktu dan tempat yang tidak diikuti dari pengetahuan tentang sifat stabil dari konsumen dan stimulus, dan yang memiliki pengaruh perilaku saat terjadi. Sedangkan untuk indikator

faktor situasi dalam karakteristik situasi yang dikemukakan oleh Engel et al (dalam Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, 2013 : 204), yaitu : lingkungan fisik, lingkungan sosial, waktu, tujuan dan suasana hati.

Faktor situasi menggambarkan segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja perusahaan atas produk atau jasa yang ditawarkannya kepada konsumen, sehingga situasi tersebut berada diluar kuasa dari perusahaan untuk mengendalikannya. Situasi tersebut saat ini dapat dihubungkan dengan adanya Pandemi Covid-19 yang melanda seluruh Dunia di sepanjang tahun 2020 hingga sekarang.

Krisis yang dialami Dunia saat ini disebabkan Pandemi Covid-19 yang tidak berkesudahan hingga sekarang. Khususnya di Indonesia saat ini situasi publik menjadi diperketat dengan berbagai kebijakan-kebijakan Pemerintah yang mengekang dan mempersulit kehidupan masyarakat guna menekan angka penyebaran wabah Pandemi Covid-19. Kebijakan-kebijakan yang ditempuh Pemerintah, diantaranya meliputi anjuran wajib memakai masker dan mencuci tangan dimana saja, pembatasan sosial mulai dari pembatasan skala kecil hingga skala besar yang melibatkan pembatasan akses di dalam maupun keluar kota, serta penutupan pusat perbelanjaan dan berbagai objek wisata. Bahkan *Rapid-Test*, *Swap* dan *Antigent* yang mengeluarkan biaya yang cukup besar bagi masyarakat.

Masyarakat mulai dapat merasakan sedikit kelegahan di awal tahun 2021, karena kebijakan dan penanganan yang ditempuh Pemerintah telah membuahkan hasil, terutama telah ditemukannya vaksinasi untuk mencegah

penularan wabah Pandemi Covid-19. Sehingga aturan-aturan ketat yang sebelumnya mengekang kehidupan masyarakat menjadi sedikit melonggar, meskipun masih dalam situasi Pandemi Covid-19 yang mengancam, namun untukantisipasi jangka panjang atas kemungkinan penyebaran Pandemi Covid-19, maka penggunaan masker tetap diwajibkan bagi masyarakat.

Selama masa Pandemi Covid-19 yang mulai memasuki Indonesia pada bulan Februari 2020, memberikan dampak terhadap kelangkaan masker medis di Indonesia, bahkan untuk harganya perkotak yang berisi 50 pcs masker medis saat itu dapat melambung tinggi hingga Rp. 250.000,- perkotaknya, padahal sebelum adanya Pandemi Covid-19 harga masker medis tersebut hanya pada kisaran Rp. 20.000 hingga Rp. 25.000,-. Kenaikkan harga masker medis yang begitu spektakuler, melahirkan suatu trobosan alternatif baru di dalam industri besar maupun rumahan di Indonesia, yaitu munculnya masker kain yang dapat dijadikan sebagai solusi alternatif menggantikan masker medis yang sudah sangat langka pada saat itu. Meskipun di awal tahun 2021 saat ini keberadaan masker medis sudah mudah ditemukan di pasaran dengan harga yang sudah kembali normal, namun penggunaan masker kain tetap menjadi trend bagi masyarakat luas, sebab sudah terbiasa dan mudah memilih tipenya sesuai model yang dikehandaki, selain itu masker kain juga bisa digunakan berulang kali karena dapat dicuci.

Berdasarkan survey awal yang telah dilakukan dalam pra-riset terhadap 30 orang responden di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang, maka penulis

dapat menyimpulkan aspek-aspek yang perlu ditinjau mengenai kepuasan konsumen masker kain, dengan data sebagai berikut :

Tabel I.1
Pra-Riset Kepuasan Konsumen Masker Kain

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Saya puas karena masker kain dapat memenuhi harapan konsumen	11	19
2	Saya puas karena Masker kain mampu melindungi diri dari virus	9	21
3	Saya puas karena Masker kain dinilai memiliki tingkat keamanan yang tinggi dalam menangani penyebaran Covid-19	2	28

Sumber : Pra-Riset Kepuasan Konsumen Masker Kain, 2021

Berdasarkan tabel I.1 di atas, nampak kepuasan konsumen masih sangat rendah, sebab banyak dari konsumen yang menyatakan jika masker kain tidak mampu memenuhi harapan konsumen. Sebab penggunaan masker kain sudah dianggap kurang mampu dalam melindungi diri dari virus, karena masker kain hanya sebagai pilihan alternatif saja, diluar kondisi tersebut masker kain enggan digunakan karena dinilai tidak efektif dalam melindungi para pemakainya. Masker kain pun dinilai memiliki tingkat keamanan yang relatif rendah, sebab level penyaringan yang terdapat pada masker kain dinilai sangat buruk, karena umumnya hanya terdapat satu buah lapisan dan dapat digunakan secara berulang-ulang, sehingga memberikan resiko adanya virus yang menempel pada masker, karena kurang steril.

Kepuasan konsumen masker kain yang sudah semakin rendah tidak terlepas dari kualitas produk dan faktor situasi yang melandasinya, karena berdasarkan data pada pra-riset ditemukan berbagai masalah terkait kualitas

produk dan faktor situasi saat ini. Data pra-riiset tersebut dapat dilihat, sebagai berikut :

Tabel I.2
Pra-Riset Kualitas Produk Masker Kain

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Masker kain nyaman dipakai	8	22
2	Masker kain mampu memberikan perlindungan dengan baik	4	26
3	Masker kain memiliki tampilan yang menarik	14	16

Sumber : Pra-Riset Kualitas Produk Masker Kain, 2021

Berdasarkan tabel I.2 di atas, nampak para konsumen masker kain umumnya menilai bahwa penggunaan masker kain kurang nyaman dipakai, sebab pori-pori kain yang rapat dan bahannya yang tebal dapat menyebabkan pengap atau gerah bila terlalu lama digunakan dalam aktivitas sehari-hari. Selain itu masker kain dinilai kurang baik, karena masker kain umumnya hanya memiliki satu buah lapisan saja, sehingga tingkat penyaringan udara pada sistem sirkulasi yang terdapat pada masker kain memiliki tingkat keamanan yang rendah dan tidak dapat memberikan perlindungan yang baik kepada pemakainya, karena masih beresiko dalam pemakaiannya. Bahkan dari segi keistimewaan berdasarkan tampilannya pun, masker kain sudah dinilai kurang bernilai lagi, sebab pada saat awal-awal kemunculannya memang masker kain dinilai memiliki tampilan yang lebih baik dibandingkan masker medis karena terlihat lebih modis, namun saat ini nilai keistimewaan masker kain sudah semakin turun, karena dinilai kotor atau buruk sebab citranya yang selalu dipakai berulang-ulang.

Tabel I.3
Pra-Riset Faktor Situasi Masa Pandemi Covid-19

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Masa pandemi Covid-19 mendorong penggunaan masker kain	7	23
2	Menggunakan masker kain untuk melindungi diri pada situasi pandemi Covid-19	9	21
3	Menggunakan masker kain karena merasa khawatir pada masa pandemi Covid-19	0	30

Sumber : Pra-Riset Faktor Situasi Masa Pandemi Covid-19, 2021

Berdasarkan tabel I.3 di atas, dapat dilihat bahwa umumnya terdorong untuk menggunakan masker kain sudah bukan dikarenakan masa pandemi Covid-19, karena pemilihan masker medis jauh lebih tepat digunakan untuk melindungi diri dari ancaman pandemi Covid-19. Pandemi Covid-19 saat ini sudah merubah tujuan atau cara penggunaan masker kain yang sudah dinilai lemah dari segi perlindungannya, sehingga hanya digunakan sebagai alternatif karena takut dikenakan sanksi apabila ada pemeriksaan protokol kesehatan. Selain itu penggunaan masker kain juga sudah tidak lagi dikarenakan suasana hati penggunanya yang merasa khawatir pada masa pandemi Covid-19, sebab citra perlindungan dari masker kain yang sudah jatuh di mata masyarakat, mengakibatkan penggunaannya dapat dilakukan pada situasi kapanpun dan suasana hati apapun, sebab sudah dianggap tidak memiliki fungsi yang spesifik.

Berdasarkan latar belakang masalah yang terdapat dalam fenomena tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul

Pengaruh Kualitas Produk dan Faktor Situasi Masa Pandemi Covid-19 terhadap Kepuasan Konsumen Masker Kain di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kualitas produk dan faktor situasi masa Pandemi Covid-19 terhadap kepuasan konsumen masker kain di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang?
2. Adakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen masker kain di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang?
3. Adakah pengaruh faktor situasi masa Pandemi Covid-19 terhadap kepuasan konsumen masker kain di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan faktor situasi masa Pandemi Covid-19 terhadap kepuasan konsumen masker kain di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen masker kain di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang.

3. Untuk mengetahui pengaruh faktor situasi masa Pandemi Covid-19 terhadap kepuasan konsumen masker kain di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Sebagai aktualisasi penulis dalam mempraktekan teori-teori yang telah penulis ketahui selama perkuliahan, dan menjadi bukti empiris yang ada tentang pengaruh kualitas produk dan faktor situasi terhadap kepuasan konsumen.

2. Bagi Konsumen Masker Kain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian informatif dalam meningkatkan kepuasan konsumen masker kain.

3. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi materi dan kajian, sebagai referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penelitian di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abid Djazuli, Fauzi Ridwan, Dkk. (2016). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi*. Palembang : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Abdulloh Majid, (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Masker Medis di Kecamatan Pamotan Kabupaten Rembang Jawa Tengah*. E-Journal.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono. (2012). *Pemasaran stratejik*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Freekey Steyfli Maramis, (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT.Air Manado*. JURNAL EMBA. Vol.6. No.3. hal 1658.
- Iqbal Hasan. (2012). *Pokok-Pokok Materi Statistik II (Statistik Inferensif)* Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Khairul Rakhmat Gunawan. (2020). *Dampak Covid-19 terhadap Penjualan Masker dan Hand Sanitizer di Kabupaten Sumenep*. Eco-Entrepreneurship. Vol.6.No.01.Hal.24.
- Kotler dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Erlangga
- Kotler dan Amstrong. (2012). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Muhammad Wahyu Kurniawan. (2020). *Pengaruh Harga dan Faktor Situasi terhadap Kepuasan Konsumen Masker Kain disaat Panddemi Covid-19 di Kota Surabaya*. E-Journal. Vol.14.Hal.197.
- Santy Irene Putri. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Masker Kain Dalam Pencegahan Transmisi Covid-19 Kota Malang* . Journal homepage. Vol.6.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi* : dilengkapi dengan metode R&D. Bandung : CV. Alfabeta.
- Ujang Sumarwan. (2013). *Perilaku Konsumen “Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran”*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

V.Wiratna Sujarweni. (2016). *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS*.
Yogyakarta : Pustaka Baru.