

**PENGARUH ETIKA BISNIS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA KANTIN UNITRI**

SKRIPSI



**Oleh :
MARIA MAGDALENA WEA
NIM. 2016120115**

**UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
FAKULTAS EKONOMI
MALANG
2020**

RINGKASAN

Untuk menjalankan usaha harus memiliki etika dalam berbisnis yang baik. Pengembangan bisnis perlu diupayakan dalam mencari informasi sebanyak mungkin mengenai pasar, produksi, konsumen, dan strategi pesaing. (Prihatminingtyas, 2015). Pelanggan dapat memberikan penilaian secara menyeluruh terhadap kualitas pelayanan. Adapun tujuan yang sangat menarik dalam penelitian ini yakni menjelaskan dan mengetahui apakah adanya pengaruh etika bisnis terhadap kepuasan konsumen pada kantin Unitri. Untuk menyelesaikan permasalahan ini Peneliti menggunakan metode kuantitatif yang berlandaskan pada *filosofat positivisme*. Menggunakan data primer dan sekunder yang digunakan. Untuk mengetahui semua data agar valid Peneliti melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan populasi dan sampel. Analisa data yaitu menggunakan analisis linier berganda dengan bantuan SPSS version 20.

Hasil dari penelitian menunjukkan kejujuran, sikap menghargai waktu, penentuan harga produk, fleksibilitas dalam menangkap selera konsumen, dan norma agama secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kantin Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Sedangkan secara simultan (bersama-sama) kejujuran, sikap menghargai waktu, penentuan harga produk, fleksibilitas dalam menangkap selera konsumen, dan norma agama terhadap kepuasan konsumen di kantin Universitas tribhuwana Tungadewi Malang dengan nilai $F_{hitung} = 30,790$.

Kata Kunci: Etika Bisnis, Kepuasan Konsumen

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Semakin banyak industri maka banyak tantangan yang akan dihadapi khususnya pada industri jasa makanan untuk melayani konsumen dengan kualitas yang baik. Keunggulan suatu jasa tergantung kepada kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut. Kepuasan konsumen merupakan pemenuhan harapan konsumen atau perbandingan kualitas layak atau tidak untuk dikonsumsi (Muliyono et al., 2017). Pelanggan dapat memberikan penilaian secara menyeluruh terhadap kualitas pelayanan. Dengan adanya etika yang diterapkan semua karyawan akan mengikuti peraturan yang sesuai dengan norma dan perilaku karyawan yang baik. Pengembangan bisnis perlu diupayakan dalam mencari informasi sebanyak mungkin mengenai pasar, produksi, konsumen, dan strategi pesaing. (Prihatminingtyas, 2015).

Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan karena mahasiswa menghabiskan sebagian besar waktunya di lingkungan kampus sehingga akan memilih kantin sebagai tempat makan. Dalam lingkungan kampus kantin merupakan sarana penunjang agar mahasiswa bisa mengkonsumsi berbagai produk yang dijual, sementara konsumen menentukan apakah suatu produk berkualitas atau tidak. (Prihatminingtyas, 2016).

Dalam lingkungan kampus salah satu sarana yang diutamakan yakni salah satunya adalah kantin yang dijadikan tempat mahasiswa nongkrong

sekalian konsumsi makanan yang disediakan. Kantin juga merupakan fasilitas kampus yang bisa membuat mahasiswa merasa nyaman.

Fasilitas yang disediakan oleh kampus juga tidak terlepas dari prosedur yang ditetapkan agar konsumen merasa puas dalam pelayanannya. Agar bisa menarik perhatian konsumen kantin harus menerapkan kebersihan dan kerapian untuk kenyamanan para pengunjung. Konsumen merasa puas apabila semua makanan yang ada dalam kantin berbagai rasa dan bentuk sampai makanan berat. Selain menarik konsumen kantin juga harus menerapkan kebersihan agar semua makanan higienis.

Kotler dan Keller dalam Sinta (2016) menyatakan bahwa “Kepuasan adalah perasaan seseorang ketika merasa bahagia maupun kecewa ketika mengetahui hasil yang diperoleh sesuai dengan keinginan ataupun tidak sesuai yang diinginkan. Konsumen merasa puas apabila yang dikonsumsi sangat layak dan puas sesuai dengan ekspektasi.

Dari penjelasan yang dipaparkan di latar belakang, Peneliti tertarik untuk mengkaji permasalahan ini dengan tema “pengaruh etika bisnis terhadap kepuasan konsumen di kantin Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang”

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendukung yakni:

1. Bagaimanakah pengaruh kejujuran terhadap kepuasan konsumen?
2. Bagaimanakah pengaruh sikap menghargai waktu terhadap kepuasan konsumen?

3. Bagaimanakah pengaruh penentuan harga produk terhadap kepuasan konsumen?
4. Bagaimanakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen?
5. Bagaimana pengaruh fleksibilitas dalam menangkap selera konsumen terhadap kepuasan konsumen?
6. Bagaimana pengaruh norma agama terhadap kepuasan konsumen?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang sesuai dengan permasalahan yakni:

1. Untuk mengetahui pengaruh kejujuran terhadap kepuasan konsumen
2. Untuk mengetahui pengaruh sikap menghargai waktu terhadap kepuasan konsumen
3. Untuk mengetahui pengaruh penentuan harga produk terhadap kepuasan konsumen
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen
5. Untuk mengetahui pengaruh fleksibilitas dalam menangkap selera konsumen terhadap kepuasan konsumen
6. Untuk mengetahui pengaruh norma agama terhadap kepuasan konsumen

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang sangat menarik yakni:

- a. Diharapkan menjadi bahan masukan ilmu pengetahuan dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi maupun peningkatan taraf hidup pedagang kantin.
- b. Sebagai bahan kajian Peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizaturrohmah, Siti Nur. 2015. *Pemahaman Etika Berdagang Pada Pedagang Muslim Pasar Wonokromo Surabaya (studi kasus pedagang buah)*. Jurnal Ekonomi Syariah. Vol. 1. No. 4. Surabaya: Universitas Airlangga
- Badroen, Faisal, 2016, *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta: Kencana
- Basri, Hasan. 2017. *Survey Kepuasan Pelanggan Pasar Tradisional Kota Medan*. Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan
- Cahyadi, C. 2016. *Pengaruh kualitas layanan dan kualitas makanan dengan peran moderasi atmosfir pada Restoran Sushi Tei Galaxy Mall di Surabaya*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya
- Dantes, Nyoman. 2015. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: ANDI
- Fariihah. 2017. *Etika dan Perilaku Bisnis Islam Pedagang Pada Kawasan Pasar Palmerah*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta
- Fauzia, I.Y. 2015. *Etika Bisnis dalam Islam*. Disertasi Doktoral: Kencana
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis multivariate dengan Program SPSS*. Yogyakarta; Badan Penerbit BPFE
- Huseini, M., & Hutabarat, J. 2015. *Operasionalisasi Strategi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Indriyani,dkk. 2017. *Hubungan kepuasan mahasiswa dengan kantin fakultas ekonomi dan bisnis*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Brawijaya
- Muliyono, B. H., Yoestini., Nugraheni, R., & Kamal, M. 2017. *Analisis pengaruh kualitas produk dankualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang*. Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi
- Osimani, A., Aquailanti, L., & Clementi, F. 2015. *Evaluation of HACCP system implementation on the quality of mixed fresh-cut salad prepared in a university canteen: a case study*. Journal of Environmental Health, 77(6), 78–84.

- Prihatminingtyas B, R Y Susanto. 2015. *The Business Opportunity of Micro Industry of Crispy Chicken and Crispy Salty Fish in Malang City, Indonesia*. International Journal of Economic, Commerce And management. Vol III, Issue 2 Feb 2015 ISSN 2348-0386 hal 1-8.
- Prihatminingtyas, B. 2016. *Discourse of Gadang traditional Market 'seller in 'malang City European Journal of Business and Management, Vol 8, No 33, November 2016, ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online), Hal, 1-5.*
- Prihatminingtyas, B. 2017. *Tradisional Market Trades and Lokal Institution In Malang City*. European Journal Of Business and management. ISSN 2222-2839 (Online).Vol. 9 No,30, 2017
- Prihatminingtyas. B. 2019. *Etika Bisnis Suatu Pendekatan Dan Aplikasinya Terhadap Stakeholders*, Penerbit CV IRDH, ISBN 976-602-0726-47-2 email : buku irdh@gmail.com
- Qohar, Adnan. 2017. *Pengertian Etika dan Profesi Hukum*. Jombang: WKPA.
- Rahmawati. 2015. *Penerapan Etika Bisnis Dalam Melakukan Transaksi Penjualan Di Pasar Tradisional Kecamatan Marpoyan Damai Di Pekanbaru Menurut Perspektif Etika Ekonomi Islam*. Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim
- Setiyawan, D. T., Sucipto, & Wicaksono, R. 2017. *Estimation of the prerequisite, certification and implementation cost of halal assurance system in culinary business (Case study at UB's Library Canteen)*. In International Conference on Managing Sustainable Tourism. Senggigi.
- Sucipto dkk. 2018. *Analisis Penilaian Konsumen terhadap Kinerja Kantin Perguruan Tinggi*. Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri Volume 7 Nomor 2: 95-106
- Sugianto, J., & Sugiharto, S. 2015. *Analisa pengaruh service quality, food quality, dan price terhadap kepuasan pelanggan restoran Yung Ho Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran, 1(2), 1–10.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta