

**PENGARUH KUALITAS PRODUK SUMBER DAYA MANUSIA
LAYANAN DAN HARGA BARANG TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI KANTIN UNIVERSITAS TRIBHUWANA
TUNGGADEWI MALANG**

SKRIPSI



**Disusun Oleh :
MARLENI BABANG NOTI
2016120119**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2020**

RINGKASAN

Kualitas adalah kondisi dinamis yang terkait dengan produk, layanan. selalu menjadi subjek dan objek sumber daya manusia. Pengembangan karena secara optimal kemampuan dapat dimanfaatkan. Jenis penelitian penelitian kuantitatif. Dilaksanakan pada tanggal 15 februari 2020 di lokasi Kantin Universitas Tribhuwana Tunggaewi Malang.

Dalam penelitian ini adapun data yang digunakan meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, jenis dagangan yang diuraikan dalam bentuk tabel dan penjelasan. Analisis regresi linier berganda. Agar mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan uji hipotesis digunakan Uji t agar mengetahui Uji F sehingga dapat disimpulkan pada variabel kualitas produk, sumber daya manusia, layanan dan harga barang secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Kantin Universitas Tribhuwana Tunggaewi Malang. Pengaruh Kualitas Produk, Sumber Daya Manusia, Layanan dan Harga Barang Terhadap Kepuasan Konsumen. Meningkatnya minat beli dari mahasiswa Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang menunjukkan adanya kepuasan adanya pelayanan di kantin Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang. Kualitas pelayanan dalam usaha tidak terlepas dari kualitas SDM yang dimiliki Kantin Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

Kata Kunci : Kualitas Produk, sumber daya manusia, layanan dan harga barang Kepuasan Konsumen

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Prihatminingtyas B 2015. Kualitas adalah kondisi dinamis yang terikat pada suatu produk, layanan. Kualitas manusia sumber daya dan kualitas layanan adalah yang terpenting pada saat proses penjualan suatu produksi, dan akan terkait erat dengan pendapatan. kualitas sering dikaitkan dengan mahalnya harga suatu produk berarti baik pula kualitasnya.

Seiring dengan peningkatan dalam pertumbuhan saat ini tuntutan kebutuhan hidup semakin meningkat, salah satu langkah terbaik dalam Mengatasi tuntutan akan kebutuhan hidup adalah membuka bisnis dengan harapan bisa dibuka lowongan untuk masyarakat sekitar.

Pengembangan sumber daya manusia selalu menjadi subjek dan objek kemampuannya dapat dimanfaatkan secara optimal untuk kepentingan organisasi dan individu seperti itu bersaing menghasilkan kualitas layanan terbaik kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan adalah bagaimana sikap kesopanan dan kata-kata yang diucapkan disampaikan oleh penjual kepada konsumen yang membeli produk.

Menurut Prihatminingtyas B 2016. Mikro, Kecil dan Menengah: 1. Perusahaan kecil adalah perusahaan ekonomi dari suatu badan usaha yang memenuhi kriteria usaha. 2. Usaha mikro adalah perusahaan produktif yang dijalankan oleh itu sendiri atau bisnis entitas yang dari perusahaan tersebut dikendalikan, dari keduanya secara tidak bisa bisnis. 3. Perusahaan dikendalikan dengan mendapat sesuatu yang baik

secara langsung maupun tidak langsung dengan yang berbisnis sebagai diatur dalam hukum.

Menurut Prihatminingtyas B 2019, Dalam menjalankan setiap kegiatan usaha, kepuasan konsumen agar selalu menjadi suatu keharusan yang dapat diperhatikan oleh perusahaannya.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **pengaruh kualitas produk, sumber daya manusia, layanan dan harga barang terhadap kepuasan konsumen di kantin universitas tribhuwana tunggadewi malang**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di kantin Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang?
2. Bagaimana pengaruh sumber daya manusia terhadap kepuasan konsumen di kantin Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang?
3. Bagaimana pengaruh layanan terhadap kepuasan konsumen di kantin Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang?
4. Bagaimana pengaruh harga barang terhadap kepuasan konsumen di kantin Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang?
5. Bagaimana pengaruh kualitas produk, sumber daya manusia, layanan dan harga barang terhadap kepuasan konsumen di kantin Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di kantin Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
2. Untuk mengetahui pengaruh sumber daya manusia terhadap kepuasan konsumen di kantin Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
3. Untuk mengetahui pengaruh layanan terhadap kepuasan konsumen di kantin Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga barang terhadap kepuasan konsumen di kantin Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, sumber daya manusia, layanan dan harga barang terhadap kepuasan konsumen di kantin Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

1.4. Manfaat penelitian

Nilai suatu penelitian di tentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dari penelitian tersebut. Adapun manfaat yang di harapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan sebagai tambahan pemikiran yang bermanfaat berupa pengetahuan, data atau informasi dan refrensi yang di teliti yaitu kualitas produk, sumber daya manusia, layanan dan harga barang terhadap kepuasan konsumen di kantin Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kantin Universitas Tribhuwana tunggadewi Malang

Sebagai tambahan informasi setempat mengenai kepuasan konsumen dan di harapkan dapat membantu untuk pengambilan keputusan terkait dengan kepuasan konsumen yang maksimal mungkin.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Hasil penelitian ini adapat diharapkan menjadi nilai tambahan refrensi agar dapat menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di kantin Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Angipora, 2017. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Arep, Tanjung, 2017 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Trisakti:
Jakarta
- Arikunto, 2014. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka
Cipta.
- Baldry, Amaratunga, 2017. *Pengukuran kinerja dalam manajemen fasilitas dan
hubungannya dengan teori manajemen dan motivasi*. Universitas Salford:
Salford Kingdom.
- Brian Farizal, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada
PT. ARTHA BANGUN CEMERLANG* Sumber: *Jurnal ilmu dan riset
manajemen* Vol.2 No.7 tahun 2013.
- Danang Darunanto, *Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan
pelanggan PT. DMS TOUR AND TRAVEL* Sumber: *Jurnal manajemen
bisnis transportasi dan logistik*, Vol.2 No.2 Januari 2016.
- Danang Sunyoto, 2013. *Metode Penelitian*. Bandung: PT Refika Aditima Anggota
Ikapi.
- Fandy Tjiptono, 2017. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Firdausa, 2016. *Pengaruh Modal Awal, Lama Usaha, dan Jam Kerja Terhadap
Pendapatan Pedagang Kios di Pasar Bintoro Demak*
- Flipppo, 2015. *Manajemen Personalia, Terjemahan Moh.Masud*.

- Gaol, Analia Lumban., Hidayat, Kadarisman., Sunarti. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen(Survei Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012/2013 Universitas Brawijaya Yang Menggunakan Smartphone Samsung)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 38 No. 1. <https://media.neliti.com/media/publications/87302-ID-pengaruh-kualitas-produk-terhadap-tingka.pdf>. Diakses Tanggal 24 Februari 2020, Pk.08:00.
- Ghozali, 2011.*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Groonros, 2017. Ratminto, Atik, 2015. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gujarati 2012.*DasarDasar Ekonometrika*. Jakarta: Salemba Empat.
- Irma Ayu Noeraini, *Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen baraya travel*
Sumber: Jurnal ilmu dan riset manajemen Vol.5 No.5, Mei 2016.
- Ismiyati, Indah. 2010. *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen Studi Kasus Pada Konsumen Hotel Sri Wibowo Yogyakarta*. Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta. https://repository.usd.ac.id/14321/2/052214014_Full.pdf. Diakses Tanggal 24 Februari 2020, Pk.08:08.

- Kevin Simon, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tours & Travel* Sumber: *Jurnal manajemen dan start up bisnis* Vol.1 No.3 Agustus 2016.
- Kotler, Amstrong, 2015. *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1*, Edisi Kesembilan, Penerbit PT. Indeks Gramedia Jakarta
- Kotler, Keller 2015. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13 Jakarta. Erlangga.
- Lamb et. al., 2017. *Pemasaran*. Edisi Pertama, Salemba Empat: Jakarta.
- Lupiyoadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Moenir, 2016. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Nitisemito, 2015. *Manajemen Personalia: Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ed. 3, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Priharatminingtyas B, R Y Susanto 2015, *The Business Opportunity Of Micro Industry Of Crispy Chicken And Crispy Salty Fish In Malang City, Indonesia. International Oural Of Economic, Commerce & Management* ISSN (2348-0386), Online
- Prihatminingtyas 2016 *Discourse Of Gadang Traditioanal Market Sellers Of Business And Management*, Vol.8, No. 33, Nopember 2016, ISSN 22221905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online), Hal 1-5.
- Prihatminingtyas, (2017) *pedagang pasar Tradisional dan lembaga lokal di kota malang Jurnal Bisnis dan Manajemen www.iiste.org* ISSN 2222-1905 ISSN 2222-2839 (Online) Vol.9, No.30, 18-21.

- Prihatminingtyas, 2018. *Pengembangan Pasar Tradisional Dikota Malang Seminar Nasional Hasil Riset, September 2018*, ISSN 2622-1276 (Cetak) ISSN 2622-1284 (Online).
- Prihatminingtyas Budi, 2019. *Etika Bisnis (suatu pendekatan dan aplikasinya terhadap stakeholders)*. Jl. Sokajaya No. 59, Purwokerto, New Villa Bukit Sengkaling C9 No. 1 Malang. IRDH. ISBN 976-602-0726-47-2. www.irdhcenter.com. Email: Buku.irdh@gmail.com
- Prihatminingtyas Budi, 2019. *Pengaruh Modal, Lama usaha, Jam kerja dan Lokasi Usaha Terhadap pendapatan pedagang pasar landungsari. Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi* Vol.7, No.2, Desember 2019. Hal147-154. ISSN 2548-6152 (Online). ISSN 2089-0532 (Cetak).
- Rivai, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Cetakan Pertama, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Rony Ika Setiawan, 2016. *“Strategi Pemasaran Pendukung Sektor Pariwisata Berbasis Usaha Mikro dan Kecil”* Di Kota Blitar.
- Sinambela, dkk 2015. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singgih Santoso, 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Sriyanto, *Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen* PT. Rosalina Indah Tour & Travel. Sumber: *Jurnal ekonomi dan bisnis*, Vol.3 No.1 2015.
- Stanton 2016 *Prinsip Pemasaran, terjemahan. Oleh Alexander Sindoro* Jakarta, Penerbit Erlangga.

Sugiyono, 2015.*Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*

Bandung: Alfabeta.

Suryana, 2016.*Kewirausahaan Pendekatan Karakteristik Wirausaha Sukses.*

Jakarta: Kencana

Walker et. al., 2017.*Manajemen Pemasaran suatu pendekatan strategis dengan orientasi dengan Orientasi Global*, Edisi Kedua. Jakarta: Erlangga.

Yhoga Bagus Adhikrisna, 2016. “*Pengaruh Pariwisata Terhadap Produk Domestik Regional Bruto Kabupaten/Kota Di Provinsi Jawa Timur 2011-2014*