

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGELOLAAN, HARGA DAN  
MOTIVASI TERHADAP PENDAPATAN PEDAGANG AYAM POTONG  
DI PASAR LANDUNGSARI DAN PASAR DINOYO KOTA MALANG**

(Studi Kasus di Pasar Kota Malang)

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



**Oleh :**

**NASIRUDDIN**

**NIM. 2017120128**

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

**2022**



Nasiruddin, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tibuana  
Tunggadewi Malang, 2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGELOLAAN, HARGA DAN  
MOTIVASI TERHADAP PENDAPATAN PEDAGANG AYAM POTONG  
DI PASAR KOTA MALANG**

(Studi Kasus Pasar Landungsari Dan di Pasar Dinoyo Kota Malang)

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Budi Prihatminingtyas, M.AB  
Dosen Pembimbing Pendamping : Muhammad Fauzy Emqi, M. Pd. i

**E-mail : [Nasiruddin020796@gmail.com](mailto:Nasiruddin020796@gmail.com)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini memiliki tujuan menjelaskan dan melakukan Analisa terhadap pengaruh kualitas pelayanan, pengelolaan, harga dan motivasi terhadap pendapatan pedagang ayam potong di pasar landungsari dan di pasar dinoyo kota malang, untuk mengetahui secara simultan dan secara parsial yang mempengaruhi terhadap pendapatan pada pedagang ayam potong di pasar landungsari dan di pasar dinoyo kota malang populasi dan sampel yang digunakan adalah pedagang ayam potong di landungsari terdiri 22 pedagang, pasar dinoyo 20 pedagang. Sampel sebanyak 42 responden, dengan metode pengumpulan data *Purposive Sampling*.

Berdasarkan uji signifikansi simultan (uji statistik F) didapati nilai F hitung senilai 12,154 Nilai F tabel pada taraf kepercayaan signifikan 0,05 adalah sebesar 2,026 dengan cara membandingkan F tabel dengan F hitung (sig F = ,000) jadi, F hitung > F tabel (12,154 > 2.026) yang berarti bahwa Ho diterima. Sedangkan nilai probabilitas signifikan < 0,05 (Sig 0,000 < 0,05) Maka dapat dikatakan bahwa pelayanan (X1), pengelolaan (X2), harga (X3) motivasi (X4) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap pendapatan (Y) pada pedagang ayam potong di Pasar Landungsari dan di Pasar Dinoyo Kota Malang sehingga H5 diterima.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan dan Pendapatan



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat, sehingga membutuhkan pengembangan potensi diri dapat melalui beberapa tipe cara diantaranya, tipe cerdas dan energik yang dapat menangani hal-hal detail karena kecermatannya (Emqi Fauzi, 2021). Dengan adanya kecermatannya memiliki dampak yang sangat luas di segala bidang. Bidang yang paling terkenal adalah dari segi perekonomian memegang peran penting dalam menunjang bidang-bidang yang lainnya.

( Prihatminingtyas: 2017) Kualitas pelayanan merujuk pada bagaimana tindakan sopan santun serta prakata yang diucapkan dan yang di informasikan oleh pedagang pada pelanggan yang membeli produk tersebut. usaha guna menjaga klien, serta pengelola wajib ikut serta langsung dalam memandang serta memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan. Perihal ini wajib memperoleh atensi yang positif, tetapi tidak melepaskan klien terkini sebab dengan terciptanya kepuasan jasa serta kenyamanan dan sarana yang diserahkan dalam pasar itu diharapkan membawa berbagai utilitas. Salah satu contohnya merupakan terciptanya *image* pasar yang positif yang disebarkan oleh pelanggan khususnya para klien dari mulut ke mulut serta terciptanya loyalitas pelanggan kepada pasar dan ini juga dapat menjadi alat iklan yang gratis untuk pihak pengelola pasar.

Pengelolaan merujuk kepada keterbatasan keahlian wawasan wiraswasta kecil terutama makanan minuman mengenai pengaturan makanan serta minuman yang terjamin untuk kesehatan( Prihatminingtyas, 2010). Keahlian wawasan wiraswasta makanan terkait *hygiene* serta sanitasi penggarapan makanan, mempengaruhi mutu makanan yang dihidangkan pada warga sebagai pelanggan. Produk makanan serta minuman ialah salah satu pemicu terbentuknya pencemaran atas pengendalian makanan yang kurang bagus. Makanan serta minuman, yang tidak segar bisa memunculkan bermacam penyakit yang bisa mengusik kesehatan. Tujuan penelitian ini yakni memaparkan cerminan pengelolaan usaha kecil makanan serta minuman olahan. Energi Manusia merupakan ilmu, seni ataupun cara mendapatkan, memajukan ataupun meningkatkan, serta menjaga daya kerja yang profesional sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi bisa terlaksana dengan efisien serta berdaya guna (Wahyudi, 2012).

Rowley (2013), Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan aktivitas yang mencakup: pengurusan orang, semacam menata persyaratan, pemrograman karyawan, perekrutan, pemilihan pegawai, pengembangan upaya, menyelenggarakan pelatihan serta mempersiapkan sistem evaluasi; berikan ganti rugi, memutuskan sistem pendapatan, ganti rugi keuangan serta non- finansial Rowley,( 2013).

Harga menjadi aspek penting yang dapat memberikan pengaruh pada opsi seseorang konsumen, harga berfungsi dalam memastikan pembelian pelanggan, sehingga, sebelum memutuskan suatu harga, hendaknya industri memandang

sebagian referensi harga suatu produk yang ditaksir besar dalam pemasaran (Andi, 2015)

Kualitas produk bisa memberikan pengaruh pada kepuasan pelanggan karena pelanggan bisa memperhitungkan produk berdasarkan kualitasnya. Mutu mempertemukan kebutuhan serta kemauan pelanggan dengan cara yang berkesinambungan atas harga yang telah mereka bayarkan. Mutu produk yang mengecewakan akan merendahkan tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan yang memilih membeli suatu produk dengan cara offline bisa memandang mutu produk dengan cara langsung serta memberikan komplain pada pedagang bila mendeteksi produk dalam kondisi tidak semestinya ( cacat ). Akan tetapi bila membeli produk dengan cara online, pelanggan tidak bisa menentukan mutu produk, atau wujud fisik yang tidak serupa dengan ilustrasi yang terdapat di internet, serta beresiko alami kerusakan kala diterima di tempat tujuan, serta mengakibatkan mutu jasa yang berpengaruh positif kepada kepuasan klien. serta pada kepuasan pelanggan ( Prihatminingtyas, 2017)

Motivasi diformulasikan sebagai dukungan, baik dikarenakan aspek dari dalam ataupun luar. Motivasi bisa dimaksud sebagai aktualisasi dari energi daya dalam diri orang yang bisa mengaktifkan serta memusatkan sikap yang menggambarkan penjelmaan dari interaksi terstruktur antara konsep dalam need dengan situasi yang ditinjau serta bisa berperan guna menggapai tujuan yang diharapkan individu, yang berjalan dalam cara yang energik. Dengan begitu bila suatu motivasi (dalam perihal ini ketidakberdayaan tanpa tujuan) dihilangkan,

maka gerakan tenaga dalam badan kita dapat mengalir kembali. Riset ini berupaya mengulas perihal motivasi serta macam- macam filosofi motivasi( A: 2015)

Prihatminingtyas (2017) menggambarkan Lama pengalaman berusaha seorang pengusaha akan benar-benar menentukan bagaimana seorang pengusaha dapat bertindak dalam rangka mencapai tujuan dan juga mempertahankan tujuannya, bagaimana mereka mengamati pelanggannya, yang kemudian akan memberikan keputusan Tindakan yang sesuai sehingga tujuan usaha akan tercapai.

Mempertimbangkan ulasan diatas, dengannya peneliti hendak melakukan pengkajian terkait hal tersebut, dalam sebuah penelitian yang berjudul:

**“Pengaruh kualitas pelayanan, pengelolaan, harga dan motivasi terhadap pendapatan pedagang ayam potong di pasar Landungsari dan di Pasar Dinoyo kota malang”.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap pendapatan pedagang ayam potong di pasar Landungsari dan Di Pasar Dinoyo kota malang?
2. Bagaimana pengaruh pengelolaan terhadap pendapatan pedagang ayam potong di pasar Landungsari dan Di Pasar Dinoyo kota malang?
3. Bagaimana pengaruh harga terhadap pendapatan pedagang ayam potong di pasar Landungsari dan Di Pasar Dinoyo kota malang?
4. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap pendapatan pedagang ayam potong di pasar Landungsari dan Di Pasar Dinoyo kota malang?



5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, pengelolaan, harga dan motivasi terhadap pendapatan pedagang ayam potong di pasar Landungsari dan Di Pasar Dinoyo kota malang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pendapatan pedagang ayam potong di pasar Landungsari dan Di Pasar Dinoyo kota malang.
2. Untuk menganalisis pengaruh pengelolaan terhadap pendapatan pedagang ayam potong di pasar Landungsari dan Di Pasar Dinoyo kota malang.
3. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap pendapatan pedagang ayam potong di pasar Landungsari dan Di Pasar Dinoyo kota malang.
4. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap pendapatan pedagang ayam potong di pasar Landungsari dan Di Pasar Dinoyo kota malang.
5. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, pengelolaan, harga dan motivasi terhadap pendapatan pedagang ayam potong di pasar Landungsari dan Di Pasar Dinoyo kota malang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **a. Bagi Penulis**

- Penulis dapat menambah ilmu pengetahuan tentang Pengaruh kualitas pelayanan, pengelolaan, konsumen dan motivasi terhadap pendapatan pedagang ayam potong di pasar Landungsari dan Di Pasar Dinoyo kota malang.

- Sebagai sarana pelatihan dan penerapan ilmu selama di bangku perkuliahan.

b. Bagi Universitas

Untuk diajukan bahan penelitian selanjutnya dan di jadikan bahan referensi bagi mahasiswa dimasa yang akan datang.

c. Bagi Pasar kota malang

Untuk dijadikan tolak ukur kedepannya demi kemajuan pedagang ayam potong di pasar kota malang, bahwa kualitas pelayanan, pengelolaan, konsumen dan motivasi terhadap pendapatan pedagang ayam potong di pasar kota malang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Haris. (2017) *Penerapan Balancd Scorecardsebagai Indikator dalam Pengukuran Kinerja Koperasi Jurnal Magister ManajemenUniversitas Mataram*, Vol 6, No.1
- Abdurachman, A. Dariah, dan A. Mulyani (2013) *Strategi Dan Teknologi Pengelolaan Lahan Kering Mendukung Pengadaan Pangan Nasional.Balai Besar Penelitian dan Pengembangan Sumberdaya Lahan Pertanian*,
- Ade Herman Surya. (2011) *Buku Asuhan Keperawatan Jiwa. NuhIedika, Yogyakarta. Almizan dengan judul “Distribusi Pendapatan Kesejahteraan Menurut Konsep Ekonomi Islam”*, jurnal Maqdis, Vol 1, No.1, (Januari-Juni 2016)
- Andi Amran Asriadi (2020) *Pengaruh Harga Dan Biaya Terhadap Pendapatan Petani Ubi Jalar Kecamatan Rumbia Kabupaten Jeneponto. Vol. 5 No. 1 (Jurnal AGRIFO)*
- Andi, Prastowo. (2015). *Panduan Kreatif Membuat Bahan Ajar Inovatif, Yogyakarta: Diva Press.*
- Bambang Wahyudi, (2012) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sulita, Bandung.
- Emqi, M.,F & Aldya, R.,F. (2021). Potensi Diri dalam Pembelajaran selama Pandemi Covid 19 (Studi Kepustakaan Buku “Malas tapi Sukses” Karya Fred Gratzon. *Inteligensi: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(1), 37-44  
<https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/inteligensi>
- Fandi, Tjiptono. ( 2014) *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi*
- Fandy, Tjiptono. (2014) *Pemasaran Jasa. Andi : Yogyakarta Tjiptono, Fandy & Gregotius Chandra. (2012). Pemasaran strategik. (2Ed). ANDI: Yogyakarta.*
- Farida Ariyani Hehanussa (2020) *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai*
- Ghozali, Imam. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro*
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima.)* Semarang: Universitas Diponegoro. Ridho Oktri, dkk. (2016). *Kontribusi Penambahan Wajib Pajak Orang Pribadi Baru Hasil Kegiatan Ekstensifikasi Pada Penerimaan Pajak Penghasilan*

- Nur Fitriayati (2012) *Pasar Tradisional Pengelolaan Pasar Dan Peraturan Wali kota Yogyakarta*
- Philip dan Keller. (2012). *Marketing Management. Fourteenth Global Edition. Pearson Education Martinis Yamin Dan Jamilah Sabri Sanan, Panduan Paud Pendidikan Anak Usia Dini, Gaung Persada Press Group, (2012) Pribadi, (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kepanjen). Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 10, No. 1, (2016)*
- Prihatminingtyas B, R Y Susanto (2015) *The Business Opportunity of Micro Industry of Crispy Chicken and Crispy Salty Fish in Malang City, Indonesia. International ournal of Ecoomic, commerce & management (2348 0386, (Online) IJEM.co.uk/wpcontent/uploads/2015/02/3237. pdf Volume II Issue 2 .http://IJECM.co.uk/volume -iiiissue2/*
- Prihatminingtyas, B. (2010) *Analisis Faktor- Faktor yang Berpengaruh terhadap Kinerja Usaha Kecil yang Dikelola Perempuan di Kota Malang. Disertasi. Universitas Merdeka. Malang*
- Prihatminingtyas, B. (2017). *Traditional Market Traders And Local Institutions In Malang City. Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.*
- 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.*
- Ramli S (2020) *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Bphtb Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mamuju Vol. 1 No. 3 (JEMA Adpertisi)*
- Reksoprayitno, Soediyono. (2011) *Pengantar Ekonomi Mikro: Edisi Millennium. Yogyakarta: BPFE.*
- Sarifudin Andi, *Pengaruh Tabungan Wa'diah dan Giro Wa'diah Terhadap Laba Bersih Pada Bank BRI Syariah Periode (2011-2015) Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Lampung*
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: A. PT Alfabet.*
- . (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan ke 24. Bandung: Alfabeta.*
- . (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV*
- Wildan, SE, Sy., M. M (2020) *Pengaruh Pengelolaan Dan Penyaluran Dana Koperasi Terhadap Pendapatan Usaha Mikro Dan Kecil Menengah*

*(Umkm) (Studi Pada Koperasi Bmt Masalah Sidogiri Pasuruan) Vol. 11 No. 1(Widan)*

Yuliati, Ai Lili dan Januar, Panjaitan, (2016) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September (2016)

Zoll, Carsten & Enz, Sibylee. (2020). *A questionnaire to assess affective and cognitive empathy in children*. Gruppe für Interdisziplinäre Psychologie Otto Friedrich Universität Bamberg Kotler Philip , dan Gary Amstrong. 2012 . *Principles Of Marketing, Global Edition*,