

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KUALITAS
PRODUK DALAM MENJAGA KEPERCAYAAN KONSUMEN (STUDI KASUS
PADA JASA PENGGILINGAN DAGING SAPI IBU NUNIK
DESA SABRANG DI DELANGGU**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**

Peminatan :

Manajemen Pemasaran



Diajukan Oleh :

**TRI AGUSTINA
NIM : 1921100005**

**FAKULTAS EKONOMI DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN**

JULI 2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KUALITAS
PRODUK DALAM MENJAGA KEPERCAYAAN KONSUMEN (STUDI
KASUS PADA JASA PENGGILINGAN DAGING SAPI IBU NUNIK
DESA SABRANG DI DELANGGU**

Diajukan Oleh:

TRI AGUSTINA

NIM : 1921100005

Telah disetujui pembimbing untuk dipertahankan di hadapan Dewan penguji
skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Psikologi

Universitas Widya Dharma Klaten

Pada tanggal27 Juni 2023

Pembimbing I



Dr. Hj. Anis Marjukah, S.E., M.M.
NIK. 690 994 143

Pembimbing II



Dr. H. Arif Julianto SN, S.E., M.Si
NIK. 690 301 250

Mengetahui,

Ketua Prodi. Manajemen



H. Abdul Haris, S.E, M.M. M.Pd
NIK. 690 098 194

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KUALITAS
PRODUK DALAM MENJAGA KEPERCAYAAN KONSUMEN (STUDI
KASUS PADA JASA PENGGILINGAN DAGING SAPI IBU NUNIK
DESA SABRANG DI DELANGGU**

Diajukan oleh:

**TRI AGUSTINA
NIM : 1921100005**

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Psikologi Universitas Widya Dharma
dan diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen
Pada tanggal... 4 Juli 2023

Ketua



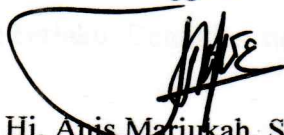
H. Abdul Haris, S.E, M.M. M.Pd
NIK. 690 098 194

Sekretaris



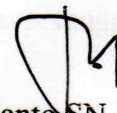
Sarwono Nursito, S.E., M.Sc.
NIP. 19761215 200501 1 00

Anggota



Dr. Hj. Anis Marjulah, S.E., M.M.
NIK. 690 994 143

Anggota



Dr. H. Arif Julianto SN., S.E., M.Si
NIK. 690 301 250

Disahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Psikologi



Dr. H. Arif Julianto SN., SE., M.Si
NIK. 690 301 250

PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Tri Agustina
NIM : 1921100005
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Psikologi
Judul skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Dalam Menjaga Kepercayaan Konsumen (Studi Kasus Pada Jasa Penggilingan Daging Sapi Ibu Nunik Desa Sabrang di Delanggu

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul di atas adalah benar-benar asli karya tulis saya, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam skripsi dan disebutkan dalam sumber kutipan atau daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Klaten, Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Tri Agustina

MOTTO

"Jika orang lain bisa, maka aku juga bisa"

**"Orang yang Mampu Belajar dari Kesalahan adalah Orang yang
Berani Untuk Sukses "**

**Apapun yang terjadi, teruslah melangkah dan tetap semangat.
Percayalah, semua akan baik-baik saja jika kau mau melibatkan
Tuhanmu dalam urusanmu.**

**"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila
engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras
(untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau
berharap" (QS.Al-Isnyirah: 6-8)**

PERSEMBAHAN

Dengan segenap rasa syukur atas kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan nikmat, anugerah serta hidayah-Nya kepada penulis skripsi ini saya persembahkan kepada :

Tuhan Yang Maha Esa. Atas takdirmu saya bisa menjadi hamba yang berfikir, berilmu, dan beriman. Semoga Keberhasilan atas penantian selama ini menjadi awal untuk masadepan penulis.

Bapak dan Ibu yang selalu memberikan limpahan kasih sayangnya dan terima kasih atas doa, dukungan, kesabarannya serta nasehat-nasehatnya

Suami dan anak-anak ku Engkau motivasiku

Almamaterku.....aku bangga padamu

Temen-temenku Manajemen Angkatan 2019 terima kasih atas dukunganya, Semoga masa depan cerah mendampingi kita semua.....Aamiin

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Dalam Menjaga Kepercayaan Konsumen (Studi Kasus Pada Jasa Penggilingan Daging Sapi Ibu Nunik Desa Sabrang di Delanggu”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Psikologi Universitas Widya Dharma Klaten. Penulis menyadari masih banyak sekali kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengharap saran dan kritik yang membangun dari para pembaca untuk penyempurnakan skripsi ini.

Dengan selesainya skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih yang banyak kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Triyono, M.Pd., selaku Rektor Universitas Widya Dharma Klaten.
2. Bapak Dr. H. Arif Julianto SN., S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan sekaligus pembimbing kedua, yang telah sabar membimbing penulis, dan banyak membantu serta memberikan ilmu kepada penulis selama belajar di Universitas Widya Dharma Klaten.
3. Ibu Dr. Hj. Anis Marjukah, S.E. M.M selaku pembimbing pertama, yang dengan sabar membimbing penulis, dan banyak membantu serta memberikan ilmu kepada penulis selama belajar di Universitas Widya

Dharma Klaten.

4. Bapak H. Abdul Haris, S.E, M.M. M.Pd selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Psikologi Universitas Widya Dharma Klaten atas segala ijin dan dukungannya.
5. Seluruh Dewan Penguji Skripsi yang telah memberikan masukan dan koreksi skripsi ini
6. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen angkatan 2019 Universitas Widya Dharma Klaten yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu dosen di Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmunya.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Klaten, Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Pemilihan Judul	6
C. Penegasan Judul	7
D. Identifikasi Masalah	8
E. Pembatasan Masalah	8
F. Rumusan Masalah	9
G. Tujuan Penelitian	9
H. Manfaat Penelitian	10
I. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Manajemen Pemasaran	13
B. Kualitas Pelayanan.....	15
C. Harga	23

	D. Kualitas Produk.....	32
	E. Kepercayaan Konsumen	40
	F. Penelitian Terdahulu	48
	G. Rerangka Pemikiran	50
	H. Hipotesis	51
BAB III	METODE PENELITIAN	52
	A. Variabel Penelitian.....	52
	B. Definisi Operasional.....	53
	C. Skala Pengukuran Variabel.....	55
	D. Sumber Data	56
	E. Metode Pengumpulan Data	56
	F. Populasi dan Sampel	58
	G. Uji Instrumen Penelitian	60
	H. Teknik Analisis Data	61
	I. Gambaran Umum Objek Penelitian	66
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	69
	A. Deskripsi Data Responden.....	69
	B. Deskripsi Variabel Penelitian	72
	C. Uji Instrumen Penelitian.....	78
	D. Analisis Data.....	81
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	89
	A. Simpulan.....	93
	B. Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	48
Tabel 4.1. Deskripsi Responden berdasarkan jenis kelamin	69
Tabel 4.2 Deskripsi Responden berdasarkan usia	70
Tabel 4.3 Deskripsi Responden berdasarkan status perkawinan	71
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan penghasilan per bulan	72
Tabel 4.5 Deskripsi jawaban responden mengenai kualitas pelayanan	73
Tabel 4.6 Deskripsi jawaban responden mengenai harga	74
Tabel 4.7 Deskripsi jawaban responden mengenai kualitas produk.....	76
Tabel 4.8 Deskripsi jawaban responden mengenai kepercayaan konsumen	77
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	80
Tabel. 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	81
Tabel 4.11 Hasil Regresi Linier Berganda	82
Tabel 4.12 Hasil Uji T	85
Tabel 4.13 Hasil Uji F	91
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Rerangka Pemikiran	50
Gambar 3.1 Daerah penerimaan dan penolakan HO pada t	63
Gambar 3.2 Daerah penerimaan dan penolakan HO pada F.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Data Skor Angket Kualitas Pelayanan (X_1)

Lampiran 3 Tabulasi Data Skor Angket Variabel Harga (X_2)

Lampiran 4 Tabulasi Data Skor Angket Variabel Kualitas Produk (X_3)

Lampiran 5 Tabulasi Data Skor Angket Variabel Kepercayaan Konsumen (Y)

Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 7 Reliability Statistik Per Variabel

Lampiran 8 Correlations Per Variabel

Lampiran 9 Tabel R, T, F

ABSTRAK

Nama : **TRI AGUSTINA** NIM : **1921100005** Skripsi dengan judul: **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK DALAM MENJAGA KEPERCAYAAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA JASA PENGGILINGAN DAGING SAPI IBU NUNIK DESA SABRANG DI DELANGGU.** Fakultas Ekonomi dan Psikologi Program Studi Manajemen, Universitas Widya Dharma Klaten 2023.

Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dalam menjaga kepercayaan konsumen di jasa penggilingan daging sapi Ibu Nunik Desa Sabrang Delanggu. 2) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga dalam menjaga kepercayaan konsumen di jasa penggilingan daging sapi Ibu Nunik Desa Sabrang Delanggu, 3) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk dalam menjaga kepercayaan konsumen di jasa penggilingan daging sapi Ibu Nunik Desa Sabrang Delanggu, 4) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk secara simultan dalam menjaga kepercayaan konsumen di jasa penggilingan daging sapi Ibu Nunik Desa Sabrang Delanggu.

Teknik pengumpulan data dengan angket, wawancara dan observasi. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 93 pelanggan yang menggilingkan daging di penggilingan daging di Bu Nunik Desa Sabrang Delanggu selama periode bulan April – Juli 2022. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel bebas : kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2) dan kualitas produk (X_3) serta variabel terikat (Y) : kepercayaan konsumen. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS.

Dari hasil uji t diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara sendiri-sendiri antara harga terhadap kepercayaan konsumen karena t hitung harga = 8,989 dan kualitas produk terhadap kepercayaan konsumen karena t hitung kualitas produk = 4,581, hasil tersebut berada di atas taraf signifikansi 5 % (0,05) dan lebih besar dari t tabel 1,980. Dengan demikian hipotesis penelitian yang berbunyi : ada pengaruh yang signifikan harga terhadap kepercayaan konsumen dan ada pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap kepercayaan konsumen keduanya terbukti. Sedangkan kualitas pelayanan tidak terbukti karena t hitung = -4,231 lebih kecil dari t tabel 1,980.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, harga, kualitas produk dan kepercayaan konsumen*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi, seluruh dunia telah memperbarui teknologi mesin untuk mempermudah mereka dalam mengolah sebuah produk. Mesin giling daging (*meat grinder*) adalah suatu mesin yang berfungsi untuk menghaluskan dan melembutkan daging yang akan digunakan sebagai bahan makanan atau campuran makanan. Daging yang belum digiling biasanya masih dalam bentuk potongan-potongan kecil yang tidak dapat dicampur dengan bahan lain dalam suatu adonan makanan, sehingga dibutuhkan proses penghaluskan lebih dahulu untuk memudahkan pencampuran daging dengan bahan makanan yang lain. Proses penggilingan daging termasuk dalam proses utama dalam pembuatan jenis makanan seperti bakso, nugget atau sosis disamping proses lain seperti pengadukan adonan. Menurut Bereviews, Karl Friedrich Christian Ludwig Freiherr Drais von Sauerbronn lahir di Jerman pada 1785, beliau adalah tokoh yang menemukan dan mengembangkan mesin penggiling daging pada tahun 1800-an, namun hasil dari penemuannya masih kurang memuaskan dibanding dengan hasil penggiling daging modern saat ini.

Usaha penggilingan daging di Kabupaten Klaten memiliki beberapa usaha mikro kecil, salah satunya adalah penggilingan daging Bu Nunik Desa Sabrang Delunggu. Berdasarkan data yang kami dapat tahun 2021

penggilingan daging Bu Nunik Desa Sabrang Delanggu dapat memproduksi hasil gilingan sebanyak 69.000 kg/bulan. Dan pada hari raya seperti Idul Fitri dan Idul Adha produksi penggilingan daging Bu Nunik Desa Sabrang Delanggu dapat meningkat sebanyak 2 - 3 kali lipat dari hari biasanya.

Meningkatkan kualitas usaha jasa penggilingan daging dari penggilingan daging Bu Nunik Desa Sabrang Delanggu sebuah pelayanan yang baik juga harus diberikan kepada para konsumen. Olsen dan Wyckoff dalam buku Yamit (2010) mengatakan bahwa sebuah jasa pelayanan merupakan kelompok yang memiliki daya guna baik secara eksplisit maupun implisit dalam kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan. Kotler dan Keller (2015) menjelaskan pelayanan merupakan sebuah tindakan yang dapat ditawarkan dari pihak satu ke pihak lainnya, dan pada hal yang ditawarkan tersebut pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan jasa pelayanan, dengan tujuan untuk memenuhi harapan dari konsumen.

Kualitas produk yang ditawarkan dari pihak pemilik usaha juga harus memuaskan. Kotler dan Keller (2015) menjelaskan bahwa kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk untuk memberikan hasil yang sesuai atau melebihi dari apa yang diinginkan konsumen. Jasa yang ditawarkan ke pasar diharapkan dapat mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Nilai utama dari yang diharapkan oleh pelanggan dari produsen adalah sebuah kualitas produk dan

jasa yang tinggi (Kotler dan Amstrong 2016). Maka, dari uraian diatas dapat menyimpulkan bahwa kualitas produk adalah kemampuan suatu produk, sehingga dapat memberikan kinerja yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen.

Diperlukan strategi pengembangan usaha yang tepat agar usaha penggilingan daging dapat berkesinambungan, dan perekonomian masyarakat selaku pengusaha dan pengguna jasa penggilingan daging dapat terus meningkat. Alderson. (HLM.69) menyarankan, "yang dibutuhkan bukanlah penafsiran atas manfaat yang diciptakan oleh pemasaran, melainkan penafsiran pemasaran atas seluruh proses menciptakan utilitas. Menganalisis lingkungan internal yang mencakup faktor kekuatan dan kelemahan usaha dan menganalisis lingkungan eksternal yang meliputi pemanfaatan peluang dan meminimalisir ancaman yang berasal dari luar kendali usaha merupakan langkah awal untuk memulai strategi dari pengembangan usaha penggilingan daging. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah menganalisis strategi pengembangan usaha penggilingan daging di Kabupaten Klaten. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat khususnya pengusaha penggilingan daging dalam mengembangkan usahanya, dan sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam mengambil kebijakan khususnya dalam pembinaan dan pengembangan usaha penggilingan daging.

Tingginya dari persaingan usaha dapat mempengaruhi kinerja bisnis dan sekaligus akan mempengaruhi pendapatan perusahaan. Di samping

itu adanya persaingan mengakibatkan calon pengguna jasa harus lebih selektif dalam memilih jasa penggilingan daging yang handal dan dapat dipercaya. Maka, kepercayaan terhadap merek terbentuk dari pengalaman masa lalu dan interaksi sebelumnya. Suatu pengalaman konsumsi dapat didefinisikan sebagai kesadaran dan perasaan yang dialami konsumen selama pemakaian produk atau jasa Riduwan dan H. Sunarto. (2016). Kepercayaan konsumen adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh pelanggan dan semua kesimpulan yang dibuat pelanggan tentang objek, atribut dan manfaatnya (Mowen dan Minor 2015). Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan adalah suatu kesadaran dan perasaan yang dimiliki oleh konsumen untuk mempercayai sebuah produk, dan digunakan penyedia jasa sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan konsumen.

Kotler dan Keller (2015) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa. Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupiyoadi, 2016) antara lain:

1. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

3. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
5. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Bisnis ini lebih kompetitif serta dapat meraih target pasar, dan pada waktu-waktu tertentu seperti hari raya Idul Fitri dan hari raya Idul Adha bisnis jasa penggilingan daging ini dapat meningkat dua sampai tiga kali pada hari-hari biasa pelaku bisnis jasa penggilingan daging perlu menyusun strategi pemasaran yang tepat dalam mempertahankan posisi pasar melalui pendekatan yang sistematis. Tetapi semenjak akibat wabah PMK melanda penurunan jumlah penggilingan terjadi jika dibanding tahun lalu, jika biasanya penggilingan daging ini dipadati oleh penjual bakso, namun kini rata-rata mereka yang menggilingkan daging adalah warga biasa, maka dapat diketahui situasi bisnis jasa ini untuk memprediksi rencana masa depan usaha dari Bu Nunik Sabrang Delanggu yang akan di teliti pada skripsi yang

berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Dalam Menjaga Kepercayaan Konsumen (Studi Kasus Pada Jasa Penggilingan Daging Sapi Ibu Nunik Desa Sabrang Delanggu)**”

B. Alasan Pemilihan Judul

Dalam penelitian ini penulis mempunyai alasan tertentu dalam pemilihan judul tersebut, adapun alasannya tersebut sebagai berikut:

1. Alasan Subjektif

- a. Ingin mendalami tentang keterkaitan pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk dalam menjaga kepercayaan konsumen di Jasa Penggilingan Daging Sapi Ibu Nunik Desa Sabrang Delanggu
- b. Lokasi penelitian dekat rumah peneliti tinggal.

2. Alasan Objektif

- a. Ingin menguji : faktor manakah dari pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk yang memberikan pengaruh terbesar dalam menjaga kepercayaan konsumen pada jasa penggilingan daging sapi Ibu Nunik Desa Sabrang Delanggu.
- b. Ingin menguji : pentingnya pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk yang memberikan pengaruh terbesar dalam menjaga kepercayaan konsumen pada jasa penggilingan daging sapi Ibu Nunik Desa Sabrang Delanggu.

C. Penegasan Judul

Peneliti melakukan penelitian, terlebih dahulu peneliti harus mengetahui maksud arti penelitian. Dengan mengetahui konsep penelitian diharapkan tidak terjadi kekeliruan dalam pemecahan masalah.

Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Kotler, 2015). Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan.

2. Pengertian Harga

Harga menurut Kotler dan Armstrong (2016) adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Lebih jauh lagi, harga adalah sejumlah nilai yang konsumen tukarkan untuk jumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan suatu barang atau jasa. Harga merupakan hal yang diperhatikan konsumen saat melakukan pembelian. Sebagian konsumen bahkan mengidentifikasikan harga dengan nilai.

3. Pengertian Kualitas Produk

Kotler dan Armstrong (2016) menyatakan bahwa “Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsi-fungsinya yang meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan, operasi dan perbaikan serta atribut lainnya”. Bila suatu produk telah dapat

menjalankan fungsi-fungsinya dapat dikatakan sebagai produk yang memiliki kualitas yang baik

4. Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan padanya. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya. Ketika seseorang mengambil suatu keputusan, ia akan lebih memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya dari pada yang kurang dipercayai (Kotler dan Armstrong 2016).

D. Identifikasi Masalah

- a. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dalam menjaga kepercayaan konsumen.
- b. Menganalisis harga dalam menjaga kepercayaan konsumen.
- c. Menganalisis kualitas produk dalam menjaga kepercayaan konsumen.

E. Pembatasan Masalah

Peneliti menyusun skripsi ini membatasi masalah agar memudahkan analisis dalam penelitian untuk memperoleh pengetahuan yang mendalam tentang objek yang diteliti, sehingga data yang dikumpulkan bisa dipelajari secara keseluruhan dan berintegrasi.

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Pengaruh kualitas pelayanan dalam menjaga kepercayaan konsumen.
2. Pengaruh harga dalam menjaga kepercayaan konsumen.
3. Pengaruh kualitas produk dalam menjaga kepercayaan konsumen.

F. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah tersebut maka pokok permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan dalam menjaga kepercayaan konsumen di jasa penggilingan daging sapi Ibu Nunik Desa Sabrang Delanggu?
2. Apakah harga mempunyai pengaruh yang signifikan dalam menjaga kepercayaan konsumen di jasa penggilingan daging sapi Ibu Nunik Desa Sabrang Delanggu?
3. Apakah kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan dalam menjaga kepercayaan konsumen di jasa penggilingan daging sapi Ibu Nunik Desa Sabrang Delanggu?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan dalam menjaga kepercayaan konsumen di jasa penggilingan daging sapi Ibu Nunik Desa Sabrang Delanggu?

G. Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji sesuatu pendapat yang benar dan nyata pada objek yang diteliti.

Namun secara spesifikasi tujuan penelitian adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dalam menjaga kepercayaan konsumen di jasa penggilingan daging sapi Ibu Nunik Desa Sabrang Delanggu.

- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga dalam menjaga kepercayaan konsumen di jasa penggilingan daging sapi Ibu Nunik Desa Sabrang Delanggu.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk dalam menjaga kepercayaan konsumen di jasa penggilingan daging sapi Ibu Nunik Desa Sabrang Delanggu.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk secara simultan dalam menjaga kepercayaan konsumen di jasa penggilingan daging sapi Ibu Nunik Desa Sabrang Delanggu.

H. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dengan penulisan Skripsi ini diharapkan bisa menambah wawasan dalam perkembangan teori dan ilmu pengetahuan yang terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk dalam menjaga kepercayaan konsumen di jasa penggilingan daging sapi Ibu Nunik Desa Sabrang Delanggu.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Dengan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan atau pertimbangan untuk mengadakan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa, harga dan kualitas produk sebagai pertimbangan bagi manajemen untuk membuat kebijakan.

b. Bagi Peneliti

1. Sebagai media pembelajaran diri penulis untuk meningkatkan kreativitas dalam menerapkan teori-teori perkuliahan yang telah diterima selama ini.
2. Sebagai bekal dalam mempersiapkan diri sebelum terjun di dunia kerja sehingga dapat melihat kelebihan dan kekurangan diri guna meningkatkan kinerja penulis
3. Menambah wawasan penulis dalam berinovasi untuk mendukung tugas akhir ini

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan dapat memberikan referensi dan sumber informasi bagi mahasiswa.

I. Sistematika Penulisan

Untuk membantu memahami isi dan uraian dari aktivitas penelitian sesuai dengan judul yang penulis maksud, perlu kiranya penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I. Pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, alasan pemilihan judul, penegasan judul, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan,

BAB II. Tinjauan Pustaka berisi tentang pengertian manajemen pemasaran, kualitas pelayanan, harga, kualitas produk,

kepercayaan konsumen penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran serta hipotesis.

BAB III. Metode Penelitian berisi tentang metode penelitian, dan gambaran umum tentang objek penelitian.

BAB IV. Hasil dan Pembahasan, bab ini merupakan hasil analisis yang dicari penyelesaiannya.

BAB V. Simpulan dan Saran, berisi tentang simpulan dan saran diajukan dalam hasil akhir penelitian.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk terhadap kepercayaan konsumen di Jasa Penggilingan daging sapi Ibu Nunik di Desa Sabrang Delanggu .

Hasil dan analisis data serta pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut ini :

1. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dihasilkan persamaan regresi linier berganda $Y = 10,236 - 0,982 X_1 + 0,952X_2 + 0,063X_3$. Dari persamaan regresi linier berganda di atas dapat diartikan sebagai berikut:

a. $a = 0,236$

Konstanta 0,236 berarti apabila tanpa ada variabel X_1 (kualitas pelayanan), X_2 (harga), X_3 (kualitas produk) masih ada kepercayaan konsumen sebesar 0,236 satuan kepercayaan.

b. $b_1 = -0,982$

Berarti variabel kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar -0,982 satuan kualitas pelayanan atau berpengaruh negatif, yang artinya jika kualitas pelayanan ditingkatkan 1 satuan saja maka kepercayaan konsumen akan turun sebesar 0,982 satuan. Sebaliknya jika kualitas pelayanan

diturunkan 1 satuan maka kepercayaan konsumen akan berubah sebesar 0,982 satuan. Dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap sama dengan nol.

c. $b_2 = 0,952$

Variabel harga mempengaruhi kepercayaan konsumen sebesar 0,952 satuan harga atau berpengaruh positif, yang artinya jika harga meningkat 1 satuan maka kepercayaan konsumen akan meningkat sebesar 0,952 satuan. Sebaliknya jika harga diturunkan 1 satuan maka kepercayaan konsumen akan menurun sebesar 0,952 satuan. Dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap sama dengan nol.

d. $b_3 = 0,963$

Variabel kualitas produk mempengaruhi kepercayaan konsumen sebesar 0,963 satuan kualitas produk atau berpengaruh positif, yang artinya jika kualitas produk meningkat 1 satuan maka kepercayaan konsumen akan meningkat sebesar 0,963 satuan. Sebaliknya jika kualitas produk diturunkan 1 satuan maka kepuasan konsumen akan menurun sebesar 0,963 satuan. Dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap sama dengan nol

Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi di atas dapat disimpulkan bahwa harga dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepercayaan konsumen sedangkan, kualitas pelayanan berpengaruh negatif

2. Dari hasil uji t dengan SPSS diperoleh nilai t hitung untuk $X_1 = -4,321$, $X_2 = 8,989$, $X_3 = 4,581$ dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut berada di bawah taraf 5%. Untuk X_1 , t hitung sebesar $-4,321 < t$ tabel sebesar 1,980 sehingga hipotesis dapat ditolak yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan konsumen. Untuk X_2 , t hitung sebesar $8,989 > t$ tabel sebesar 1,980 sehingga hipotesis tidak dapat diterima yang berarti terdapat pengaruh harga terhadap kepercayaan konsumen. Untuk X_3 , t hitung sebesar $4,581 > t$ tabel sebesar 1,980 sehingga hipotesis dapat diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepercayaan konsumen.
3. Dari perhitungan uji F didapat F hitung sebesar $234,461 > F$ table 2,29 dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen di penggilingan daging sapi Ibu Nunik di Desa Sabrang Delanggu.

4. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa koefisien determinasi (adjusted R^2) yang diperoleh sebesar 0,884 . Hal ini berarti 88,40% kepercayaan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk. Sedangkan sisanya yaitu 11,60% kepercayaan konsumen pada pelanggan di penggilingan daging sapi Ibu Nunik di Desa Sabrang Delanggu dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak signifikan terhadap kepercayaan konsumen. Hal ini disebabkan oleh responden yang mana mereka mengisi asal memilih, tidak memperhatikan pernyataan yang disampaikan dan mereka kebanyakan memilih setuju, misalnya di pernyataan, penggilingan daging sapi Ibu Nunik Desa Sabrang tempatnya bersih, nyaman dan strategis, pernyataan itu berbanding terbalik di jasa penggilingan daging sapi ibu Nunik tempatnya kotor dan kurang strategis ada bau-bau yang kurang enak. Dengan kenyataan tersebut kualitas pelayanan tidak akan membawa pengaruh terhadap kepercayaan konsumen Untuk itu, di penggilingan daging sapi Ibu Nunik desa Sabrang Delanggu harus meningkatkan kualitas pelayanannya dan juga terus memberikan pelayanan yang prima untuk konsumen agar tetap loyal menjadi pelanggannya, terutama tempat harus selalu dijaga kebersihannya agar pelanggan nyaman.

2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen. Tempat penggilingan daging sapi Ibu Nunik desa Sabrang Delanggu disarankan untuk mempertahankan harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang dihasilkan agar bisa lebih unggul dari jasa penggilingan daging dari pesaingnya.
3. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepercayaan konsumen. Berdasarkan hasil distribusi jawaban responden menyatakan setuju bahwa saya merasa hasil produk dari jasa penggilingan daging sapi Ibu Nunik desa Sabrang Delanggu sudah sesuai standart komposisi yang ada dan kualitas yang diharapkan, untuk itu di jasa penggilingan daging sapi Ibu Nunik desa Sabrang Delanggu terus melakukan peningkatan kualitas produknya agar konsumen lebih tertarik lagi dan tetap melakukan penggilingan di jasa penggilingan daging sapi Ibu Nunik desa Sabrang Delanggu.
4. Sebaiknya peneliti yang akan datang disarankan untuk menambahkan atau mengurangi dan mengganti variabel independen lainnya selain variabel kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk, yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepercayaan konsumen dan menambah jumlah responden agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen lainnya yang bisa mempengaruhi kepercayaan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, E. E. dan Ebert, R. J. 2012. *Production and Operation Management: Concept, Models and Behavior*. 5th Edition. Prentice Hall.
- A. V. Feigenbaum (2010). *Kendali Mutu Terpadu*. Edisi Ketiga. Penerbit Erlangga.
- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonard Berry. 2015 *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research*. *Journal Of Marketing*, Volume 49.
- Agustine Ferdinand. 2016. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Undip.
- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assael, H. 2001. *Consumer Behavior and Marketing Action*, 6th Ed, International Thomson Publishing Company
- Assauri Sofjan. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Aaker, David A. 1997. *Manajemen Ekuitas Merek*. Jakarta: Mitra Utama.
- Basu Swastha Dharmmesta. 2015. *Manajemen Pemasaran*. BPFE: Yogyakarta.
- Damodar N. Gujarati, Dawn C. Porte. 2015. *Dasar-dasar ekonometrika = Basic econometrics*. Jakarta :Salemba Empat.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Ferrinadewi, E. (2015). *Pengaruh Tipe Keterlibatan Konsumen Terhadap Kepercayaan Merek dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol.17, No. 1.
- Indriantoro, Nur., dan Supomo, Bambang, 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPFE-Yogjakarta.
- Lukman, Marco Dirgahadi. 2014 “*Analisis Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Produk Teh Botol Sosro Kemasan Kotak*” *Jurnal Administrasi Bisnis* (2014), Vol.10, No.1: hal. 64–81, (ISSN:0216–1249) 2014 Center for Business Studies. FISIP – Unpar
- <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20190118125005-384-361893/penjualan-mobil-2018-tembus-target-toyota-tergencet>
- Kotler, P., dan Amstrong, G., 2016, “*Prinsip-Prinsip Pemasaran*”, Edisi 12, Jilid 1, Jakarta: Erlangga

- Kotler, Philip . 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Bowen, dan Makens. 2015. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat.
- Maharani, Astri Dhiah. 2015. *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- McKnight, D. Harrison, dkk. 2012. *Developing and Validating Trust Measures for e-Commerce: An Integrative Typology*. Information Systems Research Journal.
- M. Rizwar Ghazali. 2010. “ *Analisis Pengaruh Lokasi, Promosi, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian (Warnet (Warung Interent) XYZ Jl.Singosari, Kota Semarang*. Skripsi, Universitas Negeri Semarang.
- Murti Sumarni dan Jhon Suprihanto. 2015. *Pengantar Bisnis Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan*. Yogyakarta: Liberty.
- Mowen, John C dan Minor, Micheal. 2015. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga
- Panji, Arif, Akbar. 2011. “ *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda (Studi Kasus pada Dealer Sepeda Motor Honda di Kota Banjarnegara)*, Skripsi, Universitas Negeri Semarang
- Pradana Jaka Purnama. 2011. “ *Analisis Pengaruh Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Toko Murah di Sukoharjo)*, Skripsi, Universitas Negeri Surakarta
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: Pustaka Setia
- Rosvita Dua Lembang. 2010. “ *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Cuaca Terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro (Studi Kasus pada Mahasiswa SI Fakultas Ekonomi)*, Skripsi Universitas Negeri Surakarta
- Riduwan dan H. Sunarto. 2016. *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta. Riduwan dan H. Sunarto. 2009. *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. 2016. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, 7th Edition. New Jersey: Wiley

- Setiadi, J Nugroho. 2015 *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, edisi 1, Cetakan 1. Bogor: Kencana Prenada Media Group,
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung. Bandung
- Sumarwan, Sumarwan. 2015. *Perilaku /konsumen: Teori dan Pernerapannya*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Stanton, William J. 2015. Prinsip pemasaran, alih bahasa : Yohanes Lamarto Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Wyckoff, James., and Susanna Loeb. 2015. *The Impact of Assessment and Accountability on Teacher Recruitment and Retention: Are There Unintended Consequences? Journal of Educational Management* Vol. 4, 2005, pp: 1 – 22
<http://www.proquest.umi.com> diakses pada tanggal 18 Maret 2023