

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
KERIPIK SAYUR (STUDI KASUS DI UMKM KUB BERKAH
DESA KARANGASEM KECAMATAN PETARUKAN
KABUPATEN PEMALANG)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

AMALIA SEPTIVIANI
NIM. 2013115008

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
KERIPIK SAYUR (STUDI KASUS DI UMKM KUB BERKAH
DESA KARANGASEM KECAMATAN PETARUKAN
KABUPATEN PEMALANG)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

AMALIA SEPTIVIANI
NIM. 2013115008

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2021**

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : AMALIA SEPTIVIANI

NIM : 2013115008

Jurusan : EKONOMI SYARIAH

Menyatakan bahwa karya ilmiah/ skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Keripik Sayur (Studi Kasus Di Umkm Kub Berkah Desa Karangasem Kecamatan Petarukan Kabupaten Pematang)**” adalah benar-benar karya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila tidak benar saya bersedia mendapat sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Pekalongan, Juli 2021

Penulis,



AMALIA SEPTIVIANI

NIM. 2013115008

NOTA PEMBIMBING

Hj. Rinda Asytuti, M.Si

Jalan Kh. Zae'af Arifin No.33 Panggung Tegal

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi. Sdr. Amalia Septiviani

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

di

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : AMALIA SEPTIVIANI

NIM : 2013115008

Judul : "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Keripik Sayur (Studi Kasus Di UMKM Kub Berkah Desa Karangasem Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemasang)"

Dengan ini kami mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian harap menjadi perhatian dan terimakasih.

Wassalamu'alakum Wr. Wb.

Pekalongan, 03 Juni 2021

Pembimbing,



Hj. Rinda Asytuti, M.Si

NIP. 19771206 200501 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN ISLAM**

Jl. Pahlawan Rowolaku, Kajen Pekalongan, Telp. (0285) 412575, Fax (0285) 423418
Website: febi.iainpekalongan.ac.id email: febi@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam Institut Agama Islam Negeri Pekalongan mengesahkan skripsi saudara:

Nama : **AMALIA SEPTIVIANI**
NIM : **2013115008**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Keripik Sayur (Studi Kasus Di UMKM Kub Berkah Desa Karangasem Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang)**

Telah diujikan pada hari Jumat tanggal 20 Agustus 2021 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji

Penguji I

Drajat Stiawan, M.Si.
NIP. 198301182015031001

Penguji II

Ria Anisatus Sholihah, M.S.A.
NIP. 198706302018012001



Pekalongan, 20 Agustus 2021

Disahkan Oleh Dekan,

Dr. H. Sinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 197502201999032001

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta	T	Te
ث	sa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)

خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	’	koma terbalik (di atas)
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wau	w	we
ه	ha	h	ha
ء	hamzah	’	apostrof

ي	ya	y	ye
---	----	---	----

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	أ ي = ai	إ ي = ī
أ = u	أ و = au	أ و = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة ditulis *fātimah*

4. Syaddad (*tasydid*, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddad tersebut.

Contoh:

ربنا Ditulis *Rabbanā*

البر Ditulis *al-birr*

5. Kata Sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh "huruf syamsiyah" ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس	Ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	Ditulis	<i>ar-rajulu</i>
السيدة	Ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh "huruf qamariyah" ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	Ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	Ditulis	<i>al-badī'</i>
الجلال	Ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /'.

Contoh:

أمرت	Ditulis	<i>Umirtu</i>
شيء	Ditulis	<i>syai'un</i>

PERSEMBAHAN

Puji syukur Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang tercinta yang ada di sekitar saya, dengan ini saya mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Kedua orang tua saya tercinta. Terimakasih atas kasih sayang, kesabaran, ketulusan, dukungan moril dan materil, motivasi serta doa tiada henti untuk saya.
2. Ibu Hj. Rinda asyuti, M.Si yang telah memberikan saya arahan dalam menyusun skripsi ini.
3. Saudara saya yang saya cintai. Terimakasih selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada saya.
4. Para sahabat serta teman-teman Ekos A dan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih telah memberikan semangatnya.
5. Terimakasih juga kepada pihak-pihak lain yang membantu serta mendukung dalam proses skripsi saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

MOTTO

**“Bencana Akibat Kebodohan Adalah Sebesar-Besarnya Musibah
Seseorang**

--Imam Al Ghazali--

**Menyia-Nyiakan Waktu Lebih Buruk Dari Kematian. Karena
Kematian Memisahkanmu Dari Dunia, Sementara Menyia-
Nyiakan Waktu Memisahkanmu Dari Allah**

-- Imam Bin Al Qayim--

ABSTRAK

AMALIA SEPTIVIANI, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Keripik Sayur (Studi Kasus Di Umkm Kub Berkah Desa Karangasem Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang)

Kualitas produk yang baik sangat dibutuhkan oleh sebuah usaha, karena dengan kualitas produk yang baik dan menarik akan membuat konsumen melirik produk tersebut. Selain itu sebuah usaha juga perlu memperhatikan pelayann yang baik agar konsumen merasa nyaman dan merasa puas, promosi sebuah produk juga sangat diperlkan agar produk tersebut dapat lebih dikenal oleh seluruh konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Keripik Sayur (Studi Kasus Di Umkm Kub Berkah Desa Karangasem Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang)

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kusioner dengan menggunakan sampel sebanyak 100 responden. penelitian ini menggunakan metode analisis data uji regresi linier berganda serta menggunakan uji hipotesis.

Berdasarkan uji t, diperoleh t_{tabel} 1,985. Adapun ketiga variabel berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan kualitas produk t_{hitung} (3,657), kualitas pelayanan dengan t_{hitung} (2,065) dan promosi dengan t_{hitung} (2,031). Melalui uji f, menunjukkan secara simultan ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan f_{hitung} 34,348 > f_{tabel} (2,7) dengan nilai signifikan $0,00 < 0,05$. Berdasarkan uji koefisien determinasi diperoleh Adjusted R Square sebesar 0,503 atau 50,3%.

Kata Kunci: Kepuasan konsumen, kualitas produk, kualitas pelayanan, promosi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang tiada henti-hentinya melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Keripik Sayur (Studi Kasus Di UMKM Kub Berkah Desa Karangasem Kecamatan Petarukan Kabupaten Pematang)*”. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Selanjutnya, dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dorongan, arahan serta bimbingan dari banyak pihak, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segenap kerendahan hati, dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan.
2. Ibu Dr.Shinta Dewi Rismawati,S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
3. Bapak Muhammad Aris Safi'i, M.E.I. selaku ketua Jurusan Ekonomi Syariah.
4. Ibu Hj. Rinda Asyuti, M.Si selaku Dosen Pembimbing atas segala bimbingan, arahan, nasihat dan dukungannya..
5. Bapak Abdul Hamid, M.A. selaku dosen wali.
6. Secara khusus ucapan terima kasih ini ditujukan kepada kedua orang tua

7. Seluruh sahabat dan teman-teman, terima kasih atas dukungan dan do'a dari kalian semua.
8. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, serta membalas segala amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dengan pahala yang berlimpah. Amiin.

Penulis menyadari bahwa baik dalam penyajian, pemilihan kata-kata, dan pembahasan materi, skripsi ini masih jauh dari sempurna yang disebabkan oleh kekurangan dan keterbatasan dari pengetahuan dan wawasan penulis. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahannya yang membangun guna perbaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis hanya bisa berharap semoga karya kecil ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, yang secara khusus dapat memberikan manfaat kepada penulis, dan dapat memberikan manfaat kepada pembaca pada umumnya.

Pekalongan, Juli 2021

Penulis,



AMALIA AEPTIVIANI

NIM. 2013115008

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN.....	ix
MOTTO	x
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Batasan masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	12
1. Kepuasan konsumen	12
2. Kualitas Produk	15
3. Kualitas Pelayanan	18
4. Promosi.....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Berpikir	27

D. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	31
B. Setting Penelitian	31
C. Definisi Operasional Variabel dan Variabel Penelitian.....	31
D. Populasi,Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	34
E. Instrumen Penelitian	36
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Sumber Data	38
H. Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	46
B. Analisis Data	49
C. Pembahasan	63
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Produk keripik	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	33
Tabel 4.1	Responden Responden Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2	Responden Responden Usia	47
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	48
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pendapatan/penghasilan.....	49
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	50
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kualitas pelayanan.....	50
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Promosi.....	50
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	51
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	51
Tabel 4.10	Hasil Uji One Sampel Kolmogrov Smienov Test	53
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas.....	54
Tabel 4.12	Hasil Uji Glejser	55
Tabel 4.13	Hasil Uji Linieritas	56
Tabel 4.14	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4.15	Hasil Uji t	59
Tabel 4.16	Hasil Uji f	61
Tabel 4.17	Hasil Analisis Koefisien Determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	23
Gambar 4.1 Histogram	52
Gambar 4.2 Hasil Uji Grafik Probability Plot	52
Gambar 4.3 Hasil Uji Scatter Plot	55
Gambar 4.4 Kurva Daerah Penolakan H_{01}	59
Gambar 4.5 Kurva Daerah Penolakan H_{02}	60
Gambar 4.6 Kurva Daerah Penolakan H_{03}	61
Gambar 4.7 Kurva Daerah Penolakan H_{04}	62

DAFTAR LAMPIRAN

Kuisisioner	lampiran 1
Identitas Responden	lampiran 2
Tabulasi Responden	lampiran 3
Hasil Uji SPSS	lampiran 4
Surat Pengantar Penelitian dari Kampus.....	lampiran 5
Surat Keterangan Penelitian dari Perusahaan	lampiran 6
Dokumentasi	lampiran 7
Daftar Riwayat Hidup	lampiran 8

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Perekonomian ialah keperluan manusia dalam rangka memenuhi setiap kebutuhan dan salah satu tata cara mempercepat pelaksanaan tatanan dalam kehidupan sehari-hari. Interaksi yang terjadi yang dilakukan manusia disadari ataupun tidak selalu berkaitan dengan proses perekonomian, baik dari aspek dagang, industri, tani dan masih banyak bidang lainnya, sehingga aktifitas ekonomi dengan manusia sangat erat kaitannya sehingga dapat dikatakan bahwa perputaran kehidupan manusia yang dijalankan akan dapat memberikan perubahan manusia itu sendiri kepada kesejahteraan. Kesejahteraan itu sendiri dapat diidentifikasi dengan pemenuhan kemampuan diri serta lingkungan sehingga bisa menjumpai peluang usaha hingga dapat memberikan usaha baru bagi masyarakat. Adanya peluang itu diharapkan dapat memberikan perubahan ekonomi pada pertumbuhan ekonomi masyarakat menjadi lebih baik. Selain itu, adanya usaha di daerah dapat menjadikan kekhasan pada daerah itu sendiri. Usaha yang dilakukan bertujuan supaya memperoleh kesejahteraan masyarakat dengan melakukan UMKM atau biasa dikenal dengan usaha mikro, kecil serta menengah (Hamdani, 2017).

UMKM ialah suatu pengembangan sistem ekonomi bagi masyarakat yang sedang banyak dilaksanakan bertujuan untuk dapat mengurangi kesenjangan yang ada dari golongan pendapatan dari setiap pelaku usaha dan

menjadi salah satu usaha untuk dapat mengentaskan kemiskinan serta penyerapan tenaga kerja. Dikembangkannya UMKM dapat memperluas basis ekonomi dan memberikan kontribusi untuk dapat mempercepat structural yang ditandai dengan meningkatnya ekonomi daerah dan ketahanan ekonomi secara nasional (Dewi,2014).

Kabupaten Pemalang adalah satu dari beberapa daerah di Provinsi Jawa Tengah yang tiap tahunnya tidak luput dari perkembangan dan pertumbuhan UMKM. Salah satu UMKM yang berkembang di Kabupaten Pemalang adalah UMKM KUB Berkah yang berada di Desa Karangasem Kecamatan Petarukan. UMKM KUB Berkah ini memproduksi kripik dari bahan dasar sayur yang diantaranya adalah sayur pare dan daun singkong.

UMKM KUB Berkah ini memproduksi beberapa jenis kripik dengan bahan dasar sayuran. Kripik tersebut misalnya kripik pare dan daun singkong. Menurut Endang Dwi Pusporini selaku ketua dari UMKM KUB Berkah ini menuturkan bahwa melihat banyaknya masyarakat yang tidak menyukai pare dan melihat daun singkong yang banyak disekitaran maka ditemukannya ide untuk membuat keripik pare dan keripik daun singkong ini karena keripik adalah salah satu makanan yang banyak diminati masyarakat, hal tersebut dikarenakan rasa yang nikmat dan gurih (Pusporini,2020). Beliau menambahkan bahwasanya keripik yang dibuat UMKM KUB Berkah ini memiliki cita rasa yang enak dan tentunya tidak terasa pahit yang diharapkan akan membuat pembeli merasa puas.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau tidaknya seseorang yang disebabkan karena adanya perbandingan kinerja antar produk ataupun hasil terhadap harapan konsumen. Kepuasan adalah salah satu efek yang timbul karena adanya harapan dan kinerja (Keller,2008). Hubungan baik antara kinerja dengan harapan konsumen yang sesuai akan memberikan dampak yang positif pada perusahaan. Apabila kinerja kurang dari harapan konsumen akan menimbulkan ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan dan kinerja penjual. Begitupun sebaliknya apabila kinerja pelayanan melebihi dari ekspektasi konsumen bisa memberi rasa puas pada konsumen atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen ialah salah satu bentuk tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan. Zeithaml dan Bitner yang merupakan tokoh ekonom berpandangan bahwa kepuasan merupakan bentuk tanggapan konsumen yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan. Kepuasan adalah nilai tentang ciri produk atau jasa yang memberikan level kepuasan konsumen berkenaan dengan terpenuhinya kebutuhan dari tiap konsumen (Alma, 2013).

Satu hal yang berpengaruh tingkat rasa puas pada pelanggan ialah kualitas suatu produk. Kualitas suatu produk yang enak rasanya bisa memberikan kesan puas dari para konsumen yang menikmati produk itu. Kualitas produk adalah interpretasi tentang produk yang ditawarkan penjual memiliki kekhasan sehingga bernilai jual lebih tinggi daripada produk yang ditawarkan perusahaan lain. Dalam hal kualitas produksi UMKM KUB Berkah di Desa Karangasem Kecamatan Petarukan Kabupaten Pematang menggunakan bahan-bahan pilihan yang sebelumnya telah dilakukan

penyortiran untuk memperoleh hasil maksimal sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para konsumennya.

Kualitas pelayanan adalah suatu yang bisa berpengaruh pada tingkat kepuasan pada konsumen selain kualitas produk. Dalam upaya pemberian rasa puas terhadap konsumen perusahaan dituntut memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat sama dengan segala sesuatu yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan ialah semua ciri produk ataupun jasa yang ditawarkan dalam aspek kemampuan supaya dapat terpenuhi tiap kebutuhan yang diperlukan oleh konsumen. Fandy Tjiptono yang merupakan salah satu tokoh berpandangan bahwa kualitas pelayanan merupakan sikap dalam penjual dalam melayani kebutuhan konsumen, baik dari aspek kenyamanan, keramahan, kecepatan serta ketepatan (Tjiptono, 2011).

Faktor lain yang berpengaruh pada tingkat rasa puas konsumen selain kualitas produk dan kualitas pelayanan adalah promosi. Promosi ialah upaya komunikasi untuk meyakinkan calon konsumen berkaitan dengan barang dan jasa. Menurut William shoell seorang tokoh ekonom berpandangan promosi merupakan upaya penjual dalam proses komunikasi dengan calon konsumen. Komunikasi merupakan suatu proses pemberian gagasan dan perasaan kepada audiens (Alma, 2013) Salah satu contohnya Melakukan promosi dengan menawarkan barang atau jasa kepada konsumen melalui pameran-pameran yang pernah diadakan di sekitar Kabupaten Pematang.

UMKM Berkah berdiri sejak tahun 2016. Sejak awal dibentuk hingga telah 4 tahun berjalan, UMKM Berkah dirasakan belum sepenuhnya berjalan

dengan baik. Hal tersebut dinilai dari jumlah produksi keripik pare yang masih fluktuatif. Berikut ini data produksi keripik pare dan keripik daun singkong UMKM KUB Berkah Desa Karangasem Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang Tahun 2016-2019

Tabel 1.1
Jumlah Produksi Keripik Pare & Daun Singkong
UMKM KUB Berkah Tahun 2016 - 2019

No	Nama Produksi	Tahun			
		2016	2017	2018	2019
1	Keripik pare	82,5 kg	24,5 kg	22,5 kg	199,5 kg
2	Keripik daun	14 kg	40 kg	112,5 kg	156 kg
B	singkong				

Tabel 1.1 di atas menjelaskan pada tahun 2017 produksi kripik paren mengalami penurunan produksi hingga 58% dari tahun sebelumnya. Hingga pada tahun 2018 kembali mengalami penurunan 2% dan pada tahun 2019 mengalami kenaikan sangat drastis sebanyak 80% yaitu 199,5 kg. Sedangkan jumlah produksi keripik daun singkong di setiap tahunnya mengalami kenaikan yang signifikan, yang awalnya hanya memproduksi sebesar 14 kg di tahun 2016 bertambah menjadi 40 kg di tahun 2017 dan terus mengalami kenaikan sebesar 156 kg di tahun 2019.

Kedua produk yang dijual UMKM KUB Berkah ini termasuk tidak seimbang, dimana keripik daun singkong mengalami kenaikan disetiap tahunnya, namun keripik pare justru mengalami fluktuatif. Selain dari faktor permintaan pasar, faktor strategi pemasaran juga menjadi penyebab nya, dimana tidak dilakukan secara maksimal.

Pada kenyataannya, setiap bisnis pasti akan mengalami pasang surut tingkat penjualan. Dengan adanya persaingan kuliner yang terjadi di daerah pemalang yang sangat pesat menyebabkan ketidakstabilan tingkat penjualan UMKM. Untuk mengembalikan kondisi tersebut manajemen UMKM KUB Berkah dituntut untuk dapat meningkatkan kembali kepercayaan konsumen dan meningkatkan volume produksi.

Pada dasarnya tingkat kepuasan konsumen atas produk ataupun jasa yang ditawarkan penjual dapat mempengaruhi perilaku lain. Hal tersebut dapat ditampakan setelah adanya interaksi yang terjadi antara penjual dengan konsumen (Kotler 2005). Ketidakstabilan tingkat penjualan di UMKM KUB Berkah terutama keripik pare menjadi permasalahan yang perlu dicari tau apa penyebabnya. Faktor kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi menjadi beberapa indikator ketidakstabilan yang berdampak pada ketidakpuasan konsumen di UMKM KUB Berkah.

Selain itu, terdapat penelitian yang menunjukkan hasil yang berbeda mengenai kualitas suatu produk, kualitas sebuah pelayanan atau diberlakukannya promosi yang bisa mempengaruhi tingkat rasa kepuasan pada konsumen. Penelitian yang sudah dilaksanakan oleh Nizar Alam Hamdani dan

Maulida Agustianus Zamam yang judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Pizza Express Jakarta” memberikan kesimpulan terkait terdapatnya pengaruh baik yang mencolok pada promosi, kualitas suatu layanan dan baik buruknya kualitas suatu produk tentang rasa puas pada pelanggan di Pizza Express Jakarta (Hamdani, 2017)

Namun hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh Sasi Agustin dan Hana Ofela memberikan pandangan yang berbeda, yang mana hasil penelitian yang judulnya “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi” membuktikan adanya pengaruh harga pada rasa puas konsumen, disisi lain kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh pada rasa puas konsumen Kebab Kingabi Surabaya. Dalam penelitian ini kualitas suatu produk mempunyai pengaruh yang lebih pada tingkat rasa kepuasan pada konsumen (Ofela, 2016)

Dari latarbelakang permasalahan yang telah dipaparkan tersebut, sehingga penulis memiliki ketertarikan supaya dapat melangsungkan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KERIPIK SAYUR (STUDI KASUS DI UMKM KUB BERKAH DESA KARANGASEM KECAMATAN PETARUKAN KABUPATEN PEMALANG)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang permasalahan diatas, berikut adalah rumusan masalah yang telah dirumuskan oeneliti.

1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen di UMKM KUB Berkah Pemalang?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen di UMKM KUB Berkah Pemalang?
3. Apakah Promosi berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen di UMKM KUB Berkah Pemalang?
4. Apakah Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen di UMKM KUB Pemalang?

C. Batasan Penelitian

Batasan pada penelitian “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Keripik Sayur didalam UMKM KUB Berkah Desa Karangasem Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang” adalah.

1. Penelitian ini menggunakan variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi sebagai *variabel independen*
2. Penelitian ini hanya menggunakan variabel Kepuasan Konsumen sebagai *variabel dependent*.

D. Tujuan Penelitian

Dengan rumusan permasalahan yang ada berikut adalah tujuan dilakukannya penelitian ini.

1. Mengetahui pengaruh kualitas produk secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen di UMKM KUB Berkah Pemalang.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen di UMKM KUB Berkah Pemalang.
3. Mengetahui pengaruh promosi secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen di UMKM KUB Berkah Pemalang.
4. Mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen di UMKM KUB Berkah Pemalang.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat agar dapat menerapkan ilmu pengetahuan untuk berkembangnya perekonomian dan pendidikan serta pembuktian yang hubungan yang nyata antar variabel. Kualitas produk, kualitas pelayanan serta promosi pada kepuasan konsumen Keripik Sayur UMKM KUB Berkah di Desa Karangasem Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang.

2. Secara Praktis

- a. Bagi UMKM KUB Berkah, penelitian diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan berkenaan dengan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi.
- b. Bagi akademisi diharapkan penelitian bisa menjadi salah satu contoh, gagasan serta pengetahuan untuk penelitian yang serupa.

F. Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini adalah gambaran awal dari penelitian agar dapat melaksanakan penelitian yang mencakup latarbelakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta susunan penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi dasar teori yang mencakup kualitas produk, kualitas pelayanan, promosi, dan kepuasan konsumen. Selain itu juga mencakup penelitian relevan yang berkaitan dengan penelitian, kerangka berpikir, hubungan antara variabel dan hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi penjelasan mengenal metode yang akan dipakai dalam penelitian, mencakup jenis penelitian, tempat penelitian, sampel dan populasi, teknik pengumpulan data, instrument dan pengolahan data hasil penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup analisis hasil penelitian secara deskriptif ataupun dari hasil uji hipotesis data yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t variabel kualitas produk (X1) diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $3,657 > 1,985$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di UMKM KUB Berkah Pematang.
2. Berdasarkan hasil uji t variabel kualitas pelayanan (X2) diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $2,065 > 1,985$ dengan tingkat signifikansi $0,042 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di UMKM KUB Berkah Pematang.
3. Berdasarkan hasil uji t variabel promosi (X3) diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $2,031 > 1,985$ dengan tingkat signifikansi $0,045 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di UMKM KUB Berkah Pematang.
4. Berdasarkan hasil uji f, diperoleh f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} $34,348 > 2,7$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di UMKM KUB Berkah Pematang.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk pihak UMKM KUB Berkah Pemasang berdasarkan hasil penelitian kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi merupakan faktor yang paling besar dalam menjaga kepuasan konsumen sehingga perusahaan bisa mendapatkan manfaatnya.
2. Bagi peneliti berikutnya, yang ingin meneliti dengan topik yang sejenis disarankan untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel-variabel lain karena masih banyak yang memungkinkan variabel-variabel lain yang memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan konsumen seperti fasilitas, lokasi, kepercayaan dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantric. 2013. *manajemen pemasaran*, Jakarta:PT RajaGrafindo.
- Agung, Arif Ferdian.2018. “*Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam*”, Skripsi, Lampung: UIN Raden Intan Lampung.
- Alfianika, Ninit. 2016. *Buku Ajar Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesia*, Yogyakarta: Deepublish.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*, Bandung: alfabeta CV.
- Azwar, Saifuddin. 2013. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Buyung. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen pada Minimarket Alfamart Todopuli di Kota Makassar*, Skripsi: Universitas Hasanuddin.
- Dewi, Tri Utari Putu Martini. 2014. *Pengaruh Modal, Tingkat Pendidikan dan Teknologi terhadap Pendapatan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kawasan Imam Bonjol Depansar Barat*, E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana Denpasar Barat. Vol 3, No.12.
- Evelina, Nela, Handoyo DW, dan Sari Listyorini, 2012. *Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Telkomsel Flexi*, *Diponegoro Journal of Social and Politics*.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam IBM SPSS19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim, Lukman. 2012. *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hamdani, Nizar Alam dan Maulida Agustianus Zaman. 2017. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Pizza Express Jakara*”, Garut: Jurnal Wacana Ekonomi Vol.16 No.2.
- Haryanto, Resty Avita. 2013. “*Strategi Promosi, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Mc Donald's Manado*” Manado: Jurnal Emba, Vol. 1 No.4
- Hayati, Yetty Husnul dan Gracia Sekartaji. 2015. “*Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Bebek dan Ayam Goreng Pak*

Ndut Solo”, JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)
Universitas Pakuan. Vol 1 No.1.

Hikmat, Mahi M.2011. *Metode Penelitian Dalam Prespektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Isnawati, Dian. 2018. *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KPPS) Baitul Mal Wa Tanwil (BMT) Turi Sembada Kabupaten Sleman*, Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta : Studi Pendidikan Ekonomi.

Kelana A. Said Dan Chandra Wijaya.2006. *Metode Penelitian Keuangan*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Kotler ,Philip dan Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.

Kotler,Philip dan Fandy Tjiptono.2011. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Andy Offset.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Madona, Fitri. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang*, Skripsi, UIN RADEN FATAH PALEMBANG : Ekonomi dan Bisnis Islam.

Mamang, Etta, Sangadji, dan Sopiiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: CV Andi Offset.

Nasution, M.N.2004. *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia.

Nawari. 2010. *Analisis Regresi Dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22 Pengelola Data Terpraktis*, ANDI Yogyakarta.

Pusporini, Endang Dwi. 2020. *Ketua UMKM KUB Berkah*, wawancara pribadi, Petarukan.

Radzak, Satrio Hutomo.2019. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Harga Kompetitif terhadap Kepuasan Konsumen Go-Ride di Area Boyolali*, Skripsi, IAIN Surakarta : Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Rahmawati, Qonita. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Lokasi terhadap Minat Konsumen Menginap pada Hotel Syariah Pekalongan*, Pekalongan: STAIN Pekalongan.

- Ransulangi, Mega Silvia, Dkk. 2015. *“Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Serviscape terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Rumah Makan Ocean 27 Manado*), Jurnal Emba Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol.3 No.3.
- Rosyid, Ahmad, Tamamudin, dkk.2015. *Manajemen dan Lembaga Perbankan Syariah, Pekalongan*, Trustmedia Publishing.
- Rozalinda. 2015. *Ekonomi Islam: Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Runtunuwu, Johan, Dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabang Manado*, Jurnal EMBA Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol 2 No.3.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setyosari, Punaji. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*, Jakarta: Kencana.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: PT Refika Aditama.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual & SPSS, Ed. I, Cet. Ke-2*, Jakarta : Kencana.
- Stanton, William J. 1984. *Prinsip Pemasaran*, Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono, 2003. *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*, Bandung : Alfabeta.
- Sukandarrumidi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Suma, Muhammad Amin. 2008. *Menggali Akar Mengurai Serat Ekonomi dan Keuangan Islam*. Jakarta: Kholam Publishing.
- Sunyoto, Danang. 2015. *Perilaku konsumen dan pemasaran*, (Yogyakarta : CAPS center of academic publishing service).
- Supardi. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UII Press.
- Supranto, J. 2001. *Statistik Teori Dan Aplikasi*, Jakarta: Erlangga.

- Supriyanto, Achmad Sani & Vivin Maharani. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen Sumberdaya Manusia teori, Kuesioner, dan analisis data*, Malang :UIN-Maliki press.
- Swasta , Basu dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty.
- Syairozi, Muhammad. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menabung di LKMS Hubbul Wathon Sumowono Semarang*, Skripsi, IAIN Salatiga : Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- Syakir, Muhammad dan Hermawan Kertajaya. 2006. *Syariah Marketing*, Cet. Ke-2, Bandung: Mizan.
- Tjiptono, Fandy.2000. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ulber Silalahi. 2009. *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: PT Refika Aditama.
- Wibowo, Agung Edy. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*, Yogyakarta: Gramedia.