

PENGARUH KUALITAS PRODUK, SUMBER DAYA MANUSIA, LAYANAN, DAN HARGA BARANG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DIKANTIN UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG

Submission date: 17-Sep-2020 12:16AM (UTC+0700)
by Marleni Babang

Submission ID: 1376823260

File name: SUMEN_DIKANTIN_UNIVERSITAS_TRIBHUWANA_TUNGGADEWI_MALANG.docx.pdf (117.07K)

Word count: 778

Character count: 5269

**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**

**8
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

BABI

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 mahal nya 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.

⁵ 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.

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

¹
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.

PENGARUH KUALITAS PRODUK, SUMBER DAYA MANUSIA, LAYANAN, DAN HARGA BARANG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DIKANTIN UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG

ORIGINALITY REPORT

22%

SIMILARITY INDEX

%

INTERNET SOURCES

%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	docplayer.info Internet Source	6%
2	lib.unnes.ac.id Internet Source	3%
3	Submitted to KYUNG HEE UNIVERSITY Student Paper	3%
4	eprints.upnjatim.ac.id Internet Source	3%
5	es.scribd.com Internet Source	2%
6	jurnal.unsil.ac.id Internet Source	2%
7	ar.scribd.com Internet Source	1%
8	garuda.ristekdikti.go.id Internet Source	1%



eprints.uny.ac.id

Internet Source

1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

PENGARUH KUALITAS PRODUK, SUMBER DAYA MANUSIA, LAYANAN, DAN HARGA BARANG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DIKANTIN UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6
