

# Evaldus Anto Harsa

*by* Unitri Press

---

**Submission date:** 10-Aug-2022 11:04PM (UTC-0400)

**Submission ID:** 1881214953

**File name:** Evaldus\_Anto\_Harsa.docx (33.11K)

**Word count:** 1120

**Character count:** 7538

**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN, KUALITAS PRODUK,  
KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Di Bakso Bakar Sawojajar Malang)**

**SKRIPSI**

**MANAJEMEN**



**OLEH:**

**EVALDUS ANTO HARSA**

**2018120039**

**UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**MALANG**

**2022**

## ABSTRAK

Strategi pemasaran dari pelaku usaha termasuk UMKM merupakan bentuk upaya pengenalan dalam mengenalkan produk yang dihasilkan kepada konsumen dengan Tujuannya adalah untuk mempengaruhi pelanggan dengan tujuan agar pembeli tertarik pada barang yang dikirimkan. Alasan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh prosedur pameran, kualitas barang, kualitas administrasi dan kepercayaan terhadap kepuasan pembeli. Eksplorasi semacam ini menggunakan penjelasan kuantitatif sebagai kenalan. Daerah ujiannya adalah Bakso Bakar Sawojajar Malang dengan contoh all out sebanyak 70 responden. Instrumen menggunakan polling, investigasi informasi menggunakan kekambuhan langsung yang berbeda, pengujian spekulasi menggunakan uji t dan uji F. Akibat dari beberapa relaps lurus didapatkan koefisien relaps yang positif, hasil pemeriksaan relaps yang berbeda didapatkan nilai koefisien relaps yang positif dan nilai R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,844 (komitmen dampak sebesar 84,4%). Hasil pengujian spekulasi uji-t (setengah jalan) didapatkan bahwa semua faktor bebas bernilai thitung  $t$  tabel dengan nilai kritis 0,05 dan akibat uji F (bersamaan) didapatkan nilai Fhitung  $F$  tabel dengan nilai sangat besar 0,05 sehingga Dapat diduga bahwa pajangan, kualitas barang, kualitas administrasi, dan kepercayaan pada dasarnya mempengaruhi kepuasan pembeli baik sedikit (masing-masing) atau secara bersamaan (bersama-sama). Dipercaya para pelaku usaha bakso bakar Sawojajar Malang dalam mempertahankan usahanya dapat fokus pada paduan tampilan seperti prosedur promosi, kualitas barang, kualitas administrasi, bentuk kepastian pelanggan, sehingga dapat membangun rasa kepuasan kepada pembeli, yang pada akhirnya dapat membangun rasa puas kepada pembeli. pembeli memiliki minat untuk membeli kembali dalam waktu yang tidak terlalu lama. nantinya, dan ini secara positif memberikan keuntungan bagi pengusaha bakso bakar Sawojajar Malang, khususnya memperoleh gaji yang besar.

***Kata Kunci: Bakso Bakar Sawojajar Malang, Kepuasan Konsumen, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Pemasaran, UMKM.***

## PENDAHULUAN

**1. Latar Belakang**

Pengaruh globalisasi saat ini, dunia bisnis semakin meningkat dan semakin ketat. Berbagai perusahaan bahkan sampai Usaha Mikro kecil Menengah (UMKM) bekerja keras agar tetap bersaing dalam mempertahankan usahanya. Persaingan ini menuntut para pelaku usaha bisnis agar tetap aktif serta memaksimalkan kinerja perusahaannya agar tetap bersaing dengan para kompetitornya. Peran perusahaan dan UMKM dalam pembangunan Ekonomi yaitu penyerapan tenaga kerja yang banyak, memberikan kesempatan kerja dan sumber pendapatan bagi perkembangan dan meningkatkan ekonomi lokal.

Menurut Prihatminingtyas (2015) UMKM adalah salah satu latihan keuangan individu yang tetap menjadi keputusan utama dalam memperluas pembangunan moneter, mempertahankan pekerjaan, dan membentuk area lokal yang lengkap dalam perekonomian. Kuantitas UMKM di Indonesia sangat besar, kebetulan bisa mempertahankan dan menambah negara dengan angka kritis, Prihatminingtyas (2017). Dilansir dari Dinas Koperasi dan UMKM atau Depkop, (2019) jumlah UMKM di Kota Malang yaitu 600.54. Artinya Kota Malang menjadi salah satu objek yang berpotensi dalam pengembangan berbagai usaha, mulai dari yang terkecil hingga yang terbesar. Secara garis besar tujuan yang ingin dicapai adalah terwujudnya Usaha Mikro Kecil Menengah khususnya dalam pengolahan kuliner dan makanan yang bisa memberikan pendapatan.

UMKM Bakso Bakar SS adalah salah satu usaha mikro kecil menengah yang bergerak di bidang kuliner makanan bakso. Usaha bakso bakar ini merupakan olahan makanan dari daging sapi menjadi bakso bakar. Usaha bakso bakar ini termasuk salah satu usaha yang paling diminati masyarakat kota Malang karena terdapat berbagai jenis produk dan rasa yang berbeda dari kuliner lainnya.

Menurut Binasa Cakra, Hidayat Imam dan Lestariningsih (2021) Bisnis dibidang kuliner ialah bisnis yang paling populer dan bisnis ini termasuk usaha yang kreatif. Dengan kemajuan teknologi saat ini membawa dampak besar bagi para pelaku bisnis, semakin hari pesaing dalam dunia semakin bertambah. Dalam menghadapi persaingan semakin banyak dan ketat maka dari itu setiap instansi di push agar selalu memberikan ide terobosan baru dan inovatif dalam mengenalkan usahanya kepada masyarakat luas yaitu dengan menerapkan strategi-strategi

pemasaran yang cocok dan yang sesuai dengan peningkatan populasi customer dan kuantitas penjualan.

Menurut Yulianti Farida, dkk (2019) Ide-ide pusat mempromosikan menggabungkan persyaratan, kebutuhan, permintaan, penciptaan, utilitas, nilai dan pemenuhan; perdagangan, pertukaran, dan hubungan pasar, periklanan dan pasar. Meskipun sebuah produk atau barang yang dihasilkan memiliki kualitas yang bagus, kalau tidak diimbangi atau diiringi dengan strategi pemasaran yang baik maka tidak menghasilkan keuntungan yang berlipat dalam menerapkan strategi marketing selalu dikelola dengan maksimal mungkin sehingga keinginan customer dan kebutuhan customer bisa dipenuhi dengan maksimal.

Dalam praktek di dunia bisnis, tujuan utama dari para pelaku usaha adalah untuk mendapatkan keuntungan yaitu dengan cara mengenalkan hasil produksinya kepada masyarakat melalui strategi pemasaran. Dalam mencapai keuntungan tersebut perusahaan tidak hanya mengandalkan strategi pemasaran saja, perusahaan juga mampu menghasilkan produk yang berkualitas, pelayanan yang baik serta membangun kepercayaan antara konsumen dan konsumen demi memenuhi kepuasan pelanggan. Strategi pemasaran merupakan bentuk upaya pengenalan dalam mengenalkan produk yang dihasilkan kepada konsumen dengan tujuan memberi pengaruh terhadap konsumen agar konsumen tertarik dengan produk yang dihasilkan.

Dalam dunia perbisnisan, pelanggan atau konsumen merupakan salah satu elemen atau faktor kunci dalam mencapai keberhasilan usaha. Oleh karena itu perusahaan bisa memberikan yang terbaik semaksimal mungkin kepada konsumen yang mencakupi strategi pemasaran, kualitas produk, pelayanan serta kepercayaan. Dalam mempercepat pertumbuhan ekonomi dan menyerap banyak pencari kerja diterapkan dengan ide-ide yang baru dan memberikan terobosan yang berani untuk mengambil sebuah keputusan yang sesuai agar bisa meminimalisir kerugian. (Prihatminingtyas 2015)

Berdasarkan uraian diatas fokus permasalahan yang dikaji pada riset ini ialah pengaruh strategi pemasaran, pengaruh kualitas produk, pengaruh kepercayaan dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen serta untuk mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## **1. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen di bakso bakar Sawojajar Malang?

2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di bakso bakar Sawojajar Malang?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di bakso bakar Sawojajar Malang?
4. Bagaimana Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen di bakso bakar Sawojajar Malang?
5. Bagaimana Pengaruh Strategi Pemasaran, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen di bakso bakar Sawojajar Malang ?

#### 1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan konsumen di bakso bakar Sawojajar Malang
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan konsumen di bakso bakar Sawojajar Malang
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen di bakso bakar Sawojajar Malang
4. Untuk mengetahui Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen di bakso bakar Sawojajar Malang
5. Untuk mengetahui Pengaruh Strategi Pemasaran, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen di bakso bakar Sawojajar Malang ?

#### 1. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Peneliti

Harapannya bisa memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan yang luas terkait pengaruh strategi pemasaran, kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen.

2. Manfaat Bagi Universitas

Riset ini bisa dijadikan sumber acuan dan bagi mahasiswa/ mahasiswi manajemen Universitas Tribhuwana Tungadewi sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

3. Manfaat Bagi Instansi

Harapannya riset ini menjadi bahan pertimbangan, informasi dan masukan bagi rumah makan bakso bakar Sawojajar Malang mengenai Strategi pemasaran, kualitas produk, pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen.

# Evaldus Anto Harsa

## ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://repository.pelitabangsa.ac.id:8080">repository.pelitabangsa.ac.id:8080</a> Internet Source	3%
2	<a href="https://repository.iainkudus.ac.id">repository.iainkudus.ac.id</a> Internet Source	3%
3	<a href="https://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="https://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	2%
5	<a href="https://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	2%
6	<a href="https://repository.upbatam.ac.id">repository.upbatam.ac.id</a> Internet Source	2%
7	<a href="https://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="https://repository.iainpurwokerto.ac.id">repository.iainpurwokerto.ac.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="https://www.e-journal.stie-aub.ac.id">www.e-journal.stie-aub.ac.id</a> Internet Source	1%

---

10	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://budiasih.staff.gunadarma.ac.id">budiasih.staff.gunadarma.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://eprints.ums.ac.id">eprints.ums.ac.id</a> Internet Source	1 %

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

# Evaldus Anto Harsa

---

GRADEMARK REPORT

---

FINAL GRADE

**/0**

GENERAL COMMENTS

**Instructor**

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---