



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK UMKM DESA
(Studi Kasus Pada Konsumen UMKM Keripik Buah UD. Tiga Saudara Desa
Tempurejo, Kecamatan Tempursari, Kabupaten Lumajang)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

TAUFIQURROHMAN

NPM. 21801081269



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MALANG**

2022

ABSTRAKSI

Indonesia memiliki banyak sumber daya alam yang melimpah. Masyarakat Indonesia dituntut untuk memanfaatkan hasil alam yang ada, dengan membuat makanan atau produk lain dan dapat menjadi sumber pendapatan masyarakat. Di era revolusi industri yang terus bergulir, segala aspek kebutuhan manusia dibantu dengan teknologi canggih sehingga lebih mudah untuk menjual suatu produk. UMKM merupakan contoh usaha yang memanfaatkan hasil alam. Berbekal kualitas pelayanan dan kualitas yang baik, sehingga dapat menciptakan keputusan pembelian. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk UMKM Desa. Studi kasus dalam penelitian ini adalah konsumen UMKM UD. Tiga Saudara. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis regresi linier berganda merupakan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh simultan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Dan juga secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

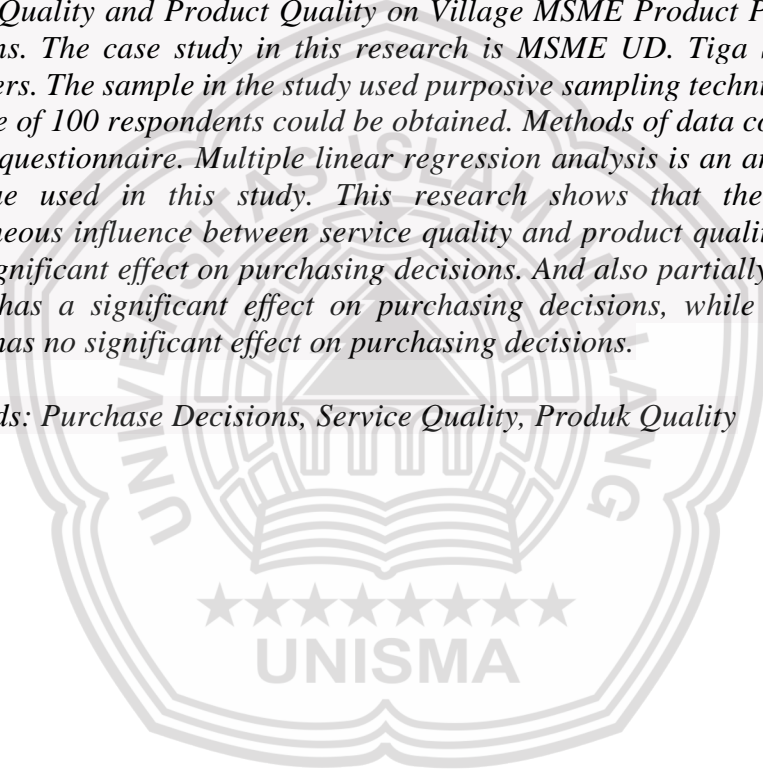
Kata Kunci : Keputusan Pembelian, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk



ABSTRACT

Indonesia has many natural resources in abundance. Indonesian people are required to take advantage of existing natural products, by making food or other products and can be a source of community income. With the revolution era that is constantly rolling, all aspects of human needs are assisted by sophisticated technology so that it is easier to sell a product. MSME are examples of businesses that utilize natural products. Armed with quality service and good quality, so that it can create purchasing decisions. Therefore, this study was conducted to determine and analyze the effect of Service Quality and Product Quality on Village MSME Product Purchase Decisions. The case study in this research is MSME UD. Tiga Saudara consumers. The sample in the study used purposive sampling technique and a sample of 100 respondents could be obtained. Methods of data collection using a questionnaire. Multiple linear regression analysis is an analytical technique used in this study. This research shows that there is a simultaneous influence between service quality and product quality which has a significant effect on purchasing decisions. And also partially service quality has a significant effect on purchasing decisions, while product quality has no significant effect on purchasing decisions.

Keywords: Purchase Decisions, Service Quality, Produk Quality



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia sudah menapaki era industri 4.0 yang ditandai dengan bisnis yang kesehariannya mulai menerapkan digitalisasi yang menjadikan semua serba mudah. Namun, belum semua elemen masyarakat menyadari konsekuensi logis atau dampak dari perubahan-perubahan yang ditimbulkan sehingga masyarakat perlu belajar akan adanya perkembangan revolusi industri 4.0 (Yumsa, 2020). Perkembangan revolusi industri yang pesat menciptakan pola hidup masyarakat menjadi serba instan dan berkembang pesatnya teknologi menjadikan masyarakat dipermudah dalam menjual produk-produk yang di produksi.

Persaingan yang selalu muncul dalam dunia bisnis mendorong munculnya ide-ide kreatif yang dapat membangun produk dan jasa yang dijual kepada pelanggan dan dapat menarik perhatian (Ismail, 2014). Saat ini pelaku usaha atau UMKM dimudahkan dalam mencari akses informasi melalui platform media sosial dan menjadikan persaingan usaha menjadi sangat sengit dan menuntut semua perusahaan harus lebih kreatif dan agresif dalam menciptakan berbagai inovasi produk dan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan sehingga menjadi lebih unggul dari para pesaingnya. Tanpa disarai

saat ini banyak tersebar UMKM yang saat ini menguasai pasar mulai dari desa hingga perkotaan.

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) adalah unit usaha produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha di semua sektor ekonomi. Keberadaan Usaha Kecil dan Menengah merupakan bagian terbesar dalam perekonomian nasional, merupakan partisipasi masyarakat dalam berbagai sektor kegiatan perekonomian (Tambunan, 2017). Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) selama ini dapat terbukti sebagai katup pengaman di masa krisis, melalui mekanisme penciptaan lapangan kerja dan nilai tambah, keberhasilan dalam meningkatkan usaha mikro kecil menengah berarti memperkokoh bisnis di masyarakat.

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan kategori bisnis berskala kecil yang dipercaya mampu memberikan kontribusi terhadap perekonomian Indonesia. Terutama saat terjadi krisis pada tahun 1998 sampai 2000-an, UMKM mampu bertahan pada krisis dimana puluhan perusahaan mengalami kebangkrutan (Manurung, 2008:2). Salah satu daerah di Indonesia yang berusaha menunjukkan adanya pelaku UMKM di tengah masyarakatnya yang bermata pencarian sebagai petani, nelayan, dan pedagang ialah UMKM Keripik Buah UD. Tiga Saudara Desa Tempurejo, Kecamatan Tempursari, Kabupaten Lumajang, Provinsi Jawa Timur. Terletak 35 KM dari alun alun Lumajang, Daerah pelosok yang berbatasan dengan Desa Lebakharjo, kabupaten Malang.

Lumajang adalah salah satu kota di Jawa Timur dengan jumlah UMKM yang terus mengalami pertumbuhan dan peningkatan. Pada tahun 2021 terhitung sebanyak 196.446 UMKM yang tersebar di 21 kecamatan se Kabupaten Lumajang, dengan banyaknya jumlah UMKM tersebut Diskop UKM dan Perindag Pemkab Lumajang membentuk asosiasi guna mempermudah melakukan pembinaan secara menyeluruh untuk seluruh UMKM di Lumajang (<https://lumajangkab.go.id/>). Keripik Buah UD. Tiga Saudara Desa Tempursari, Kecamatan Tempursari, Kabupaten Lumajang merupakan UMKM desa yang memanfaatkan hasil alam yaitu pisang yang merupakan ikon dari Kabupaten Lumajang, salak, dan juga nangka. Desa Tempurejo dengan mata pencarian terbesar penduduknya adalah petani, nelayan dan pedagang menjadikan masyarakatnya tumbuh ide-ide baru untuk berkreasi dan menghasilkan suatu produk salah satunya ialah UMKM Keripik Buah UD. Tiga Saudara ini.

UMKM Keripik buah UD. Tiga Saudara masih berbasis bisnis keluarga, Terdapat kelebihan dan kelemahan yang dimiliki oleh perusahaan keluarga. Kelebihan perusahaan keluarga antara lain; kemandirian dalam mengambil tindakan yang dimiliki perusahaan keluarga lebih tinggi dari pada perusahaan lain, keluarga dapat menunjukkan adanya stabilitas komitmen yang kontinuitas dalam kepemimpinan, dan anggota keluarga sudah mendapatkan beberapa pengetahuan dan pengalaman. Serta kelemahannya adalah; pengetahuan mengenai menjalankan usaha tiap anggota keluarga berbeda, adanya kemungkinan terjadinya ketidakadilan yaitu salah satu anggota

keluarga yang sangat berpengaruh pada perusahaan menyedot keuangan perusahaan untuk kepentingan pribadinya dan kurangnya kerjasama menjadikan produk dan layanan yang dihasilkan kurang baik (Susanto, 2015). UMKM yang berbasis bisnis keluarga perlu adanya kerja sama agar dapat menghasilkan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik sehingga dapat menciptakan keputusan pembelian yang baik pula.

Keputusan pembelian merupakan salah satu bagian dari perilaku konsumen yang perlu dipertimbangkan oleh pelaku usaha. Tindakan yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh produk dengan pertimbangan yang cukup matang dan merupakan suatu proses pengambilan keputusan yang baik dan tepat (Tjiptono, 2016). Keputusan pembelian konsumen sangat berarti bagi usaha keripik buah UD. Tiga Saudara ini. Dengan berbekal kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik diharapkan dapat menciptakan keputusan pembelian yang baik pula.

Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa dihargai sebagai pembeli. Nantinya kualitas pelayanan perlu adanya keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan oleh konsumen (Sulistiyawati dan Seminari, 2015). Kualitas pelayanan yang baik harus dilakukan oleh UMKM keripik buah UD. Tiga Saudara guna menarik perhatian konsumen dan meningkatkan penjualan di dalam maupun luar daerah. Dengan adanya kualitas pelayanan yang sesuai harapan konsumen

UMKM keripik buah UD. Tiga saudara ini bisa menciptakan keputusan pembelian secara berulang-ulang.

Kualitas dari suatu produk menjadi bagian dari acuan positioning paling utama bagi pemasar yang ingin memasarkan produknya. Kinerja produk dipengaruhi secara langsung oleh kualitas produk, sehingga kualitas secara tegas diidentifikasi melalui nilai dan kepuasan konsumen. Bagi sebuah UMKM, produk merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan guna dapat memasarkan produk dengan kualitas yang baik. Maka pembuatan suatu produk akan lebih baik jika ditempatkan pada minat pasar atau selera maupun kebutuhan pembeli (Amilia, 2017). Sejalan dengan penelitian ini bahwa kualitas produk perlu diperhatikan meskipun UMKM keripik buah UD. Tiga Saudara masih berbasis bisnis keluarga. UMKM keripik buah UD. Tiga Saudara harus mampu menghasilkan produk yang berkualitas dan sudah memiliki izin dari Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia serta sudah terdapat logo halal dalam kemasan, sehingga konsumen merasa puas dan tertarik untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk UMKM keripik buah UD. Tiga Saudara.

UMKM Keripik Buah UD. Tiga Saudara ini merupakan salah satu industri rumahan dengan penghasilan yang cukup besar dan dapat membantu perekonomian negara. Dengan pendistribusian di luar daerah Lumajang seperti: Kabupaten Malang, Kota Malang, Kota Sumbawa, dan Bali hal tersebut yang menjadikan UMKM desa ini terus melakukan peningkatan setiap bulanya.

Oleh sebab itu penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK UMKM DESA” ini perlu dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini antara lain:

1. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk UMKM desa (Studi kasus pada konsumen UMKM Keripik Buah UD. Tiga Saudara Desa Tempurejo, Kecamatan Tempursari, Kabupaten Lumajang)?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk UMKM desa (Studi kasus pada konsumen UMKM Keripik Buah UD. Tiga Saudara Desa Tempurejo, Kecamatan Tempursari, Kabupaten Lumajang)?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk UMKM desa (Studi kasus pada konsumen UMKM Keripik Buah UD. Tiga Saudara Desa Tempurejo, Kecamatan Tempursari, Kabupaten Lumajang)?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk UMKM desa (Studi kasus pada konsumen UMKM Keripik Buah UD. Tiga Saudara Desa Tempurejo, Kecamatan Tempursari, Kabupaten Lumajang).
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk UMKM desa (Studi kasus pada konsumen UMKM Keripik Buah UD. Tiga Saudara Desa Tempurejo, Kecamatan Tempursari, Kabupaten Lumajang).
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian produk UMKM desa (Studi kasus pada konsumen UMKM Keripik Buah UD. Tiga Saudara Desa Tempurejo, Kecamatan Tempursari, Kabupaten Lumajang).

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara praktis
 - a. Bagi pengelola

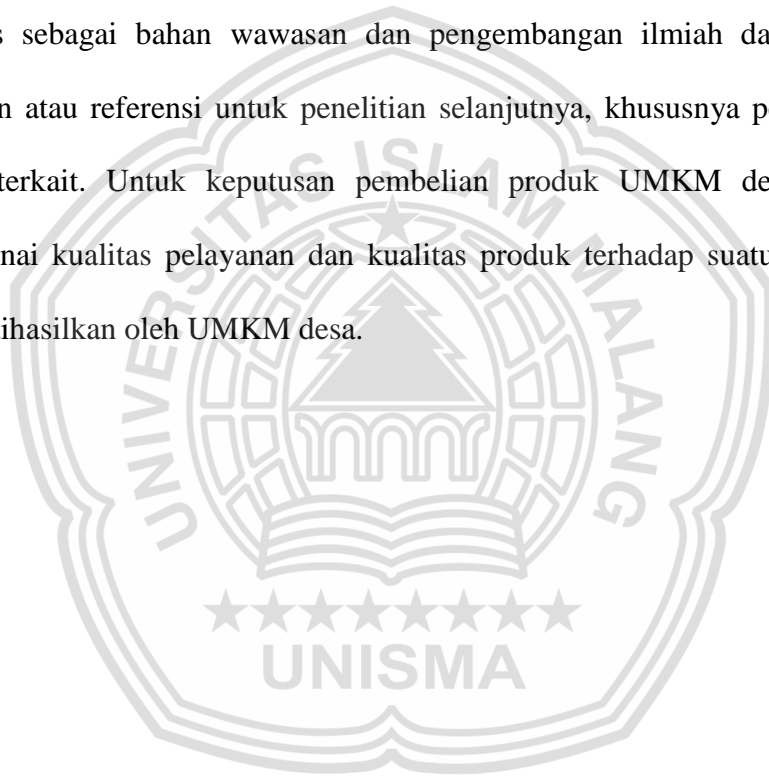
Hasil penelitian dari ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam pengembangan kualitas pelayanan dan kualitas produk guna meningkatkan jumlah pembeli yang akan datang.

b. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan dan pemahaman serta menjadi aplikasi ilmu pengetahuan yang telah didapatkan.

2. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi secara teoritis sebagai bahan wawasan dan pengembangan ilmiah dan untuk rujukan atau referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang terkait. Untuk keputusan pembelian produk UMKM desa serta mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap suatu produk yang dihasilkan oleh UMKM desa.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk UMKM desa (studi kasus pada konsumen UMKM keripik buah UD. Tiga Saudara Desa Tempurejo, Kecamatan Tempursari, Kabupaten Lumajang).
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk UMKM desa (studi kasus pada konsumen UMKM keripik buah UD. Tiga Saudara Desa Tempurejo, Kecamatan Tempursari, Kabupaten Lumajang).
3. Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk UMKM desa (studi kasus pada konsumen UMKM keripik buah UD. Tiga Saudara Desa Tempurejo, Kecamatan Tempursari, Kabupaten Lumajang).

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna dan terdapat keterbatasan, diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian ini terbatas hanya menggunakan variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk.

2. Penelitian ini terbatas hanya mengambil responden pada konsumen UMKM keripik buah UD. Tiga Saudara Desa Tempurejo, Kecamatan Tempursari, Kabupaten Lumajang.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang telah dijelaskan di atas, maka saran yang dapat diberikan dan menjadi harapan bagi peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

UMKM keripik buah UD. Tiga Saudara Desa Tempurejo, Kecamatan Tempursari, Kabupaten Lumajang dapat dikembangkan dengan menambahkan varian buah dan rasa yang beragam untuk menarik keputusan pembelian konsumen.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk:

- a. Menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan kualitas produk untuk memperkuat hasil analisis penelitian.
- b. Menambah jumlah responden pada penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi VI*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Chairul, I. (2018). *KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Pada Konsumen Ouval Research Medan Jln . Dr . Mansyur)*.
- Dinawan, R. M. (2010). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian*. Semarang: Program Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). Statistik Non-Parametrik: Teori dan Aplikasi dengan Program SPSS. In *Universitas Diponegoro. Semarang*.
<https://doi.org/10.1002/14651858.CD002812>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ibrahim, M., & Thawil, M. S (2019). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, 4(1), 175-182.
- Ismail, Riswandhi. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah*. Jurnal Organisasi dan Manajemen, Volume 10, Nomor 2, hal: 179-196.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2016). *Marketing Management*, 15th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip., Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi 12*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler Dan Keller.2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1. Jakarta: Pt. Indeka.

- Lupiyoadi dan Hamdani (2006), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salamba Empat.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer* (alfabeta (ed.)).
- Pramana, Y. G. I., & Rastini, M. N (2016) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kenyamanan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*. 5(1), 706-733.
- Ristanti, A., & Iriani, S.S. (2020) *Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Nature Republic di Surabaya*. Jurnal Ilmu Manajemen, 8(3), 1026-1073.
- Sari, M. R., & Prihartanto. (2021) *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian*. Jurnal ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi), 5(3), 1171-1184.
- Siregar, Sofyan. 2016. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sulistiyawati, A.M.N., & Seminari, K.N. (2015) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar*, E-Jurnal Manajemen Unud, 4(8), 2318-2332.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, D. (2016). *Metodologi Penelitian Akuntansi* (PT Refika Aditama Anggota Ikapi (ed.)).
- Susanto, A.B. 2015. *World Class Family Business*. Jakarta: Quantum Bisnis & Manajemen. PT Mizan Pustaka.

Umar, H. (2019). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (11th ed.). PT. Raja Grafindo Persada.

Tarjo. (2019). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: cv. budi utama.

Tambunan. (2014). *Usaha Kecil Mikro dan Menengah*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol 2, No 2.

Tjiptono, F. (2012). *Service Management, Edisi Kedua*. Yogyakarta: cv. Andi Offset.

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & satisfaction* (Andi (ed.)).

