



**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
BAKSO KABUT BU JUHAIRIYAH JALAN RASAMALA DESA  
KEMUNING LOR KECAMATAN ARJASA  
KABUPATEN JEMBER  
2015**

**SKRIPSI**

Oleh :

**RUDI HARIYANTO  
NIM 100210301053**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2016**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
BAKSO KABUT BU JUHAIRIYAH JALAN RASAMALA DESA  
KEMUNING LOR KECAMATAN ARJASA  
KABUPATEN JEMBER  
2015**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi (S1) dan mencapai gelar sarjana pendidikan

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2016**

## PERSEMBAHAN

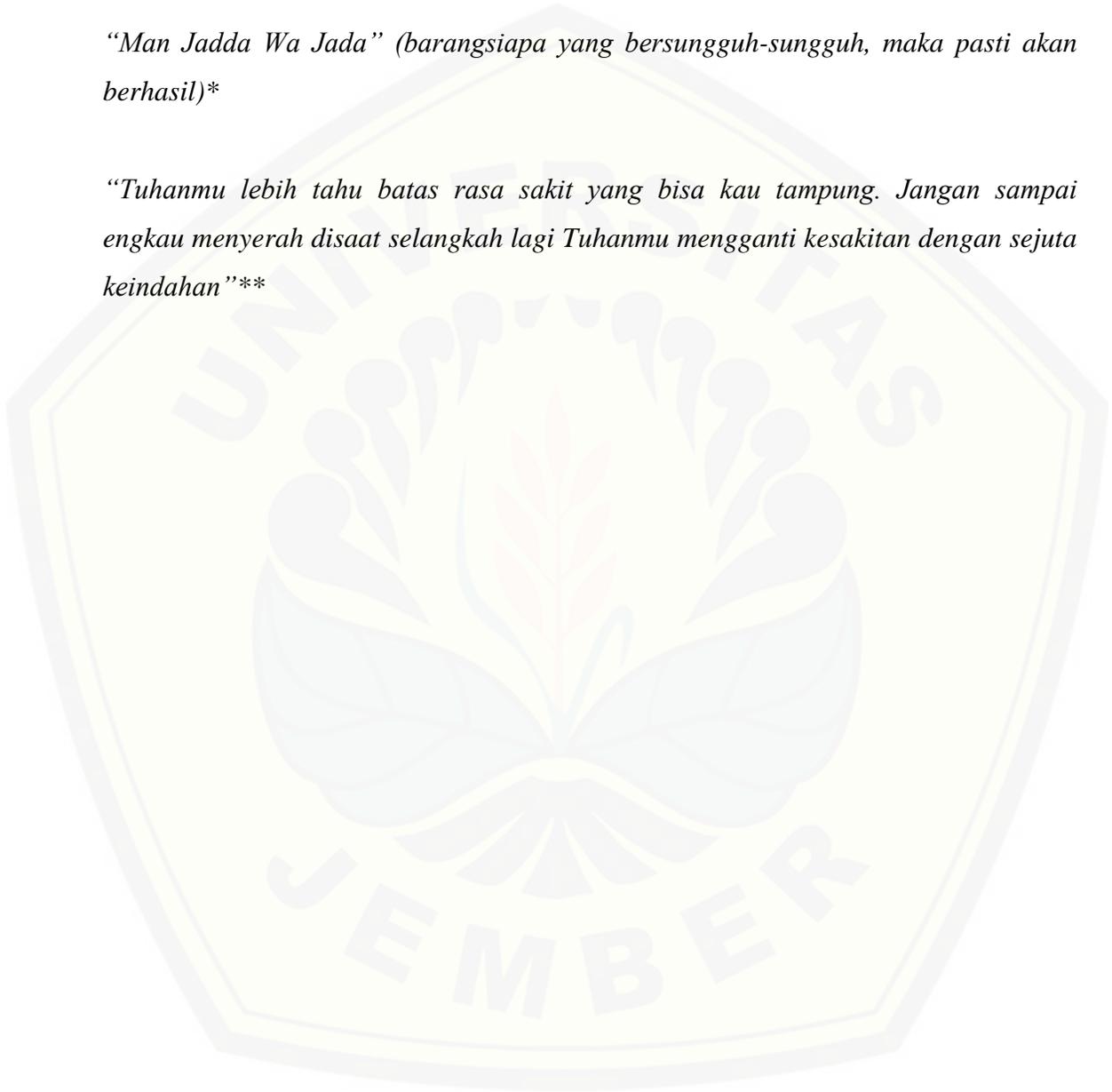
Dengan penuh rasa syukur Alhamdulillah dan kebahagiaan, skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya tercinta, ayahanda Munandar dan ibunda Sutiami yang selama ini telah berjuang mendidik dan menyayangi saya tiada henti, dan selalu mendo'akan demi keberhasilan dan kesuksesan saya. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi serta membalas semua yang telah engkau berikan selama ini.
2. Kakak kandung saya Alfian Hudin, adekku Anisa Lutfiana Sari dan Agus Siswanto yang telah memberikan semangat.
3. Almamater yang kubanggakan Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember sebagai tempat menuntut ilmu.
4. Bapak/Ibu guru di tingkat SD, SMP, SMA, Bapak/Ibu Dosen di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember, serta semua orang yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman dengan penuh keikhlasan.

**MOTTO**

*“Man Jadda Wa Jada” (barangsiapa yang bersungguh-sungguh, maka pasti akan berhasil)\**

*“Tuhanmu lebih tahu batas rasa sakit yang bisa kau tampung. Jangan sampai engkau menyerah disaat selangkah lagi Tuhanmu mengganti kesakitan dengan sejuta keindahan”\*\**



---

\* <http://ka-moe.blogspot.co.id/2013/01/man-jadda-wajadda.html> [diakses pada 2016]

\*\* <http://www.diakui.com/kata-kata-mutiara/> [diakses pada 2016]

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

nama : Rudi Hariyanto

NIM : 100210301053

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jalan Rasamala Desa Kemuning Lor Kecamatan Arjasa Kabupaten Jember 2015**” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa tekanan dan paksaan serta bersedia mendapat sanksi akademik jika dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 02 Agustus 2016

Rudi Hariyanto  
NIM. 100210301053

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
BAKSO KABUT BU JUHAIRIYAH JALAN RASAMALA DESA  
KEMUNING LOR KECAMATAN ARJASA  
KABUPATEN JEMBER  
2015**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi (S1) dan mencapai gelar sarjana pendidikan

Oleh :

Nama Mahasiswa : Rudi Hariyanto  
NIM : 100210301053  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
Angkatan Tahun : 2010  
Tempat, Tanggal Lahir : Lumajang, 07 Februri 1992

Disetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. Pudjo Suharso, M.Si  
NIP. 19591116 198601 1 001

Drs. Sutrisno Djaja, M.M  
NIP.19540302 198601 1 001

**PENGESAHAN**

Skripsi yang ber judul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jalan Rasamala Desa Kemuning Lor Kecamatan Arjasa Kabupaten Jember 2015”** telah diuji dan dilaksanakan pada:

Hari, Tanggal : Selasa, 02 Agustus 2016

Tempat : Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Tim Penguji

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. Pudjo Suharso, M.Si

NIP. 19591116 198601 1 001

Drs. Sutrisno Djaja, M.M

NIP.19540302 198601 1 001

Anggota I

Anggota II

Drs. Bambang Suyadi, M.Si

NIP.19530605 198403 1 003

Drs. Joko Widodo, M.M

NIP.19600217 198603 1 003

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Jember

Prof. Dr. Sunardi, M.Pd.  
NIP. 19540501 198303 1 005

## RINGKASAN

**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jalan Rasamala Desa Kemuning Lor Kecamatan Arjasa Kabupaten Jember 2015**; Rudi Hariyanto, 100210301053; 2016; 48 halaman; Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan IPS, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

Berkembangnya bisnis kuliner diberbagai tempat khususnya kabupaten Jember merupakan reaksi beragamnya permintaan konsumen, sehingga menciptakan peluang bisnis yang prospek. Fenomena semacam ini menimbulkan persaingan antar bisnis kuliner semakin ketat yang berupa persaingan dalam mencari konsumen dan mempertahankan konsumen. Kuliner ini memiliki keunikan dari yang lain karena kuliner menawarkan produk inovasi berupa bakso kabut. Bakso kabut merupakan poduk hasil inovasi Bu Ju panggilan akrab pemilik kuliner dengan memadukan pentol bakso pada umumnya dibalut dengan telur secara merata. Dengan inovasinya Bakso Kabut Bu juhairiyah dapat dikatakan sebagai *market leader* atau pemimpin pasar hal ini diperkuat dengan liputan rendi diacara stasiun televisi swasta (Metro TV). Kuliner sendiri menyadari bahwa posisi makanan adalah produk utama, maka perlu memberikan perhatian lebih terhadap kualitas dari produk yang dijual. Kualitas produk menjadi magnit yang kuat untuk menarik konsumen dan menjadikan alasan kuat untuk memperoleh kepuasan. Adapun tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah jalan Rasamala desa Kemuning Lor kecamatan Arjasa kabupaten Jember 2015.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif artinya penelitian yang berhubungan dengan angka-angka. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis inferensial dengan menggunakan alat penggumpul data yang meliputi observasi, angket, dokumentasi, dan wawancara. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 50 konsumen. Adapun pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode

*Accidental sampling*. Peneliti menggunakan uji validitas dan uji realibilitas untuk memastikan instrumen yang digunakan layak untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Sedangkan untuk analisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan menggunakan uji F.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis yang berbunyi “diduga ada pengaruh yang signifikan dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jalan Rasamala desa Kemuning Lor kecamatan Arjasa kabupaten Jember 2015” ditanyakan terbukti, dimana  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $64,743 > 3,195$ ) yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Mengenai besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dalam penelitian ini sebesar 57,4 % dan sisanya 42,6 % dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti harga, lokasi, dll.

## PRAKATA

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Jalan Rasamala desa Kemuning Lor Kecamatan Arjasa Kabupaten Jember 2015”. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sunardi, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Dr. Sukidin, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Titin Kartini, S.Pd, M.Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Drs. Pudjo Suharso, M.Si selaku Dosen Pembimbing I, Drs. Sutrisno Djaja, M.M selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penyusunan skripsi saya;
5. Drs. Bambang Suyadi, M.Si selaku Dosen Penguji I, Drs. Joko Widodo, M.M selaku Dosen Penguji II, yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan penyusunan skripsi saya;
6. semua Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
7. kedua orang tua saya tercinta, ayahanda Munandar dan ibunda Sutiami yang selama ini telah berjuang mendidik dan menyayangi saya tiada henti, dan selalu mendo'akan demi keberhasilan dan kesuksesan saya. Semoga Allah SWT

senantiasa melindungi serta membalas semua yang telah engkau berikan selama ini;

8. kakak kandung saya Alfian Hudin, adekku Anisa Lutfiana Sari dan Agus Siswanto yang telah memberikan semangat;
9. zizca Chofsyah Cotrunnada telah memberikan motivasi;
10. pemilik Bakso Kabut Bu Juhairiyah dan masyarakat yang telah mengizinkan dan membantu dalam melancarkan penelitian skripsi saya;
11. mbk novi dosen muda yang peduli dalam menyelesaikan tugas akhir, terimakasih banyak dan sukses buat jenengan jugs mbk.
12. sahabat/i Anang Ari, Asep, Fathur Rozi, Farhan, Dewi dan seluruh kader PMII Rayon FKIP UNIVERSITAS JEMBER selalu berkobarlah semangat pergerakan.
13. aliansi FSE (anang ari, mahfud, fedo dan rudi hariyanto) terbentuk dari dinamika semangat pergerakan PMII Rayon FKIP UNIVERSITAS JEMBER
14. pasukan GEBOC (agin, nanang, nio, nurhadi, andi, bayu enggal, dan saya) setidaknya pernah kita berkontribusi dalam meningkatkan mutu pendidikan di Jember, seluruh teman-teman Pendidikan Ekonomi Angkatan 2010, dan tak lupa yudi 2011 dan indah 2011 terima kasih atas bantuan, motivasi, do'a yang telah kalian berikan semuanya. Semoga semua yang kita cita-citakan dapat terkabulkan;
15. pihak-pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan kalian semua.

Demi kesempurnaan skripsi ini, penulis menerima segala kritik dan saran dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, amin.

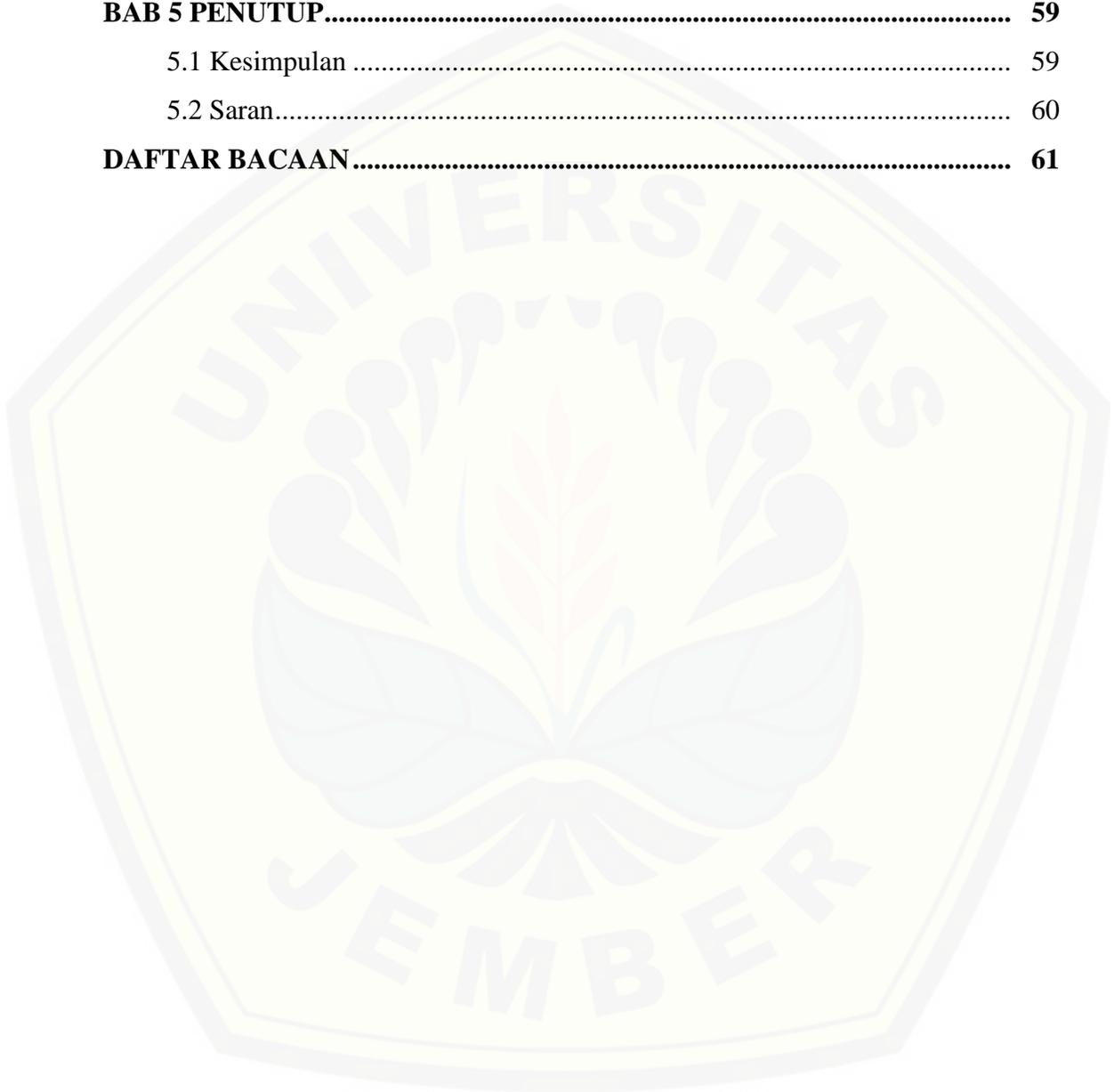
**DAFTAR ISI**

	halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN BIMBINGAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Empat Tipe Tempat Usaha.....	6
2.2.1 Pemimpin Pasar ( <i>market leader</i> ).....	7
2.2.2 Pengikut Pasar ( <i>market follower</i> ).....	8
2.2.3 Penantang Pasar ( <i>market challenger</i> ) .....	8
2.2.4 Pemain Pasar Segmen ( <i>Nicher market</i> ).....	9
2.3 Produk .....	10

2.3.1 Pengertian Produk .....	10
2.3.2 Kualitas Produk .....	11
2.4 Kepuasan Konsumen .....	13
2.4.1 Pembelian Ulang .....	15
2.4.2 Rekomendasi dari mulut kemulut .....	16
2.6 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	16
2.7 Kerangka Berfikir .....	18
2.8 Hipotesis Penelitian .....	18
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	25
3.2 Metode Penentuan Lokasi Penelitian .....	25
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	26
3.3.1 Populasi Penelitian .....	26
3.3.2 Sampel Penelitian .....	26
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	27
3.5 Sumber Data .....	29
3.6 Metode Pengumpulan data .....	29
3.6.1 Metode Angket .....	29
3.6.2 Metode Observasi .....	30
3.6.3 Metode Wawancara .....	30
3.6.4 Metode Dokumentasi .....	30
3.7 Metode Pengolahan Data .....	31
3.7.1 Editing .....	31
3.7.2 Skoring .....	31
3.7.3 Tabulasi .....	32
3.8 Uji Instrumen .....	32
3.8.1 Uji Validitas .....	32
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	33

3.9 Uji Asumsi Klasik .....	34
3.9.1 Uji Multikolinearitas .....	34
3.9.2 Uji Heterokedastisitas .....	35
3.9.3 Uji Normalitas .....	35
3.10 Metode Analisis Data .....	36
3.10.1 Persamaan Regresi Linear Berganda .....	36
3.10.2 Uji F .....	37
3.10.3 Uji t .....	38
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Data Lengkap .....	40
4.1.1 Sejarah Singkat Bakso Kabut Bu Juhairiyah .....	40
4.1.2 Pengelolaan Bakso Kabut Bu Juhairiyah .....	41
4.2 Data Utama .....	42
4.2.1 Gambaran Umum Responden .....	42
4.2.2 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	42
4.2.3 Responden Menurut Usia .....	42
4.3 Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	43
4.3.1 Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	43
4.3.2 Uji Reliabilitas Data .....	44
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	46
4.4.1 Uji Multikolinearitas .....	46
4.4.2 Uji Heterokedastisitas .....	46
4.4.3 Uji Normalitas .....	47
4.5 Analisis Data .....	48
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	48
4.5.2 Analisis Varian Garis Regresi .....	50
4.5.3 Uji F .....	50
4.5.4 Uji t .....	51

4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	53
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Kepuasan Konsumen (Y) .....	53
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Saran.....	60
<b>DAFTAR BACAAN.....</b>	<b>61</b>

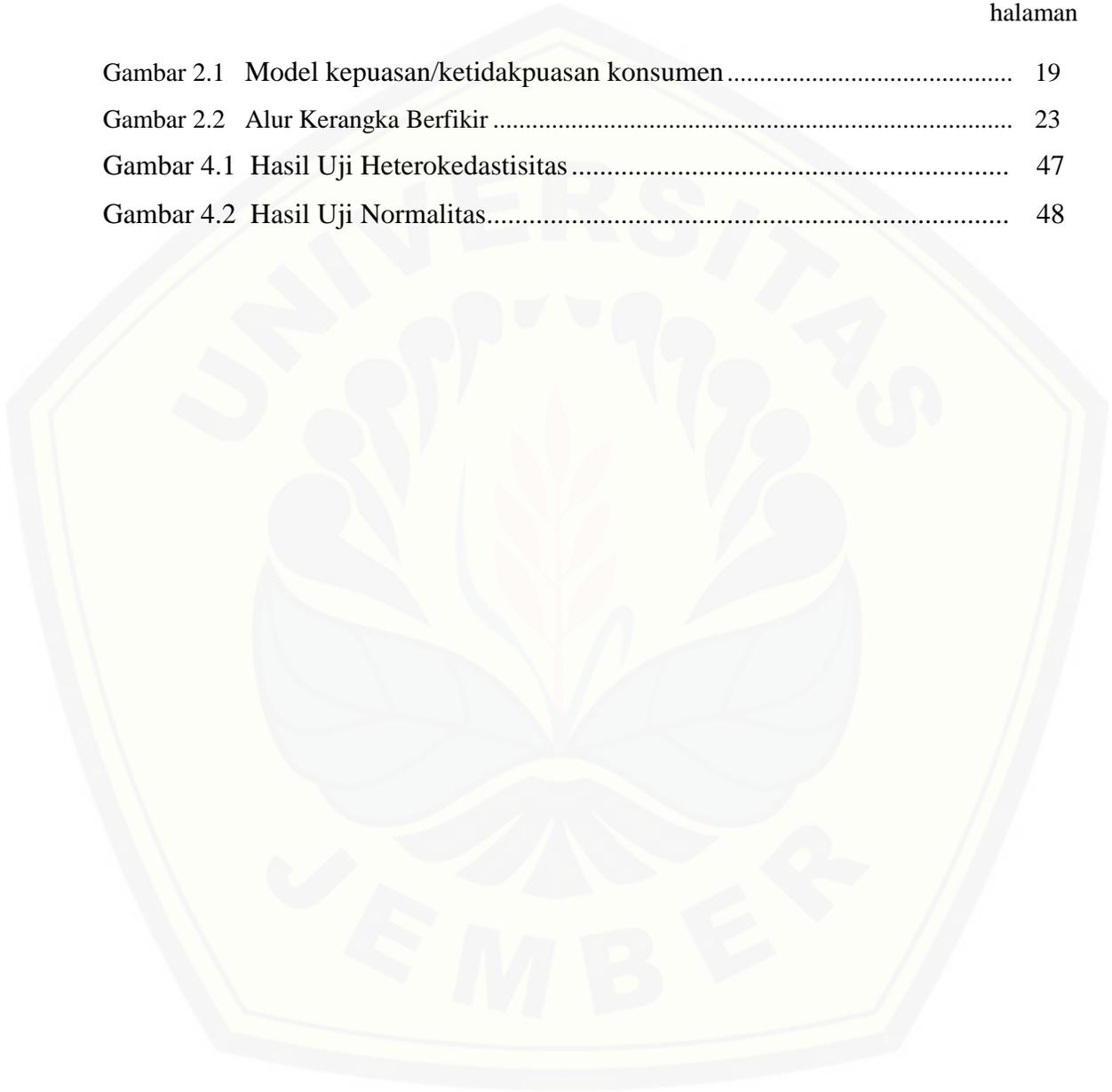


**DAFTAR TABEL**

	halaman
Tabel 3.1 Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien .....	34
Tabel 4.1 Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin .....	42
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	43
Tabel 4.3 Jumlah nilai angket .....	43
Tabel 4.4 Hasil uji validitas .....	44
Tabel 4.5 Tingkat Hubungan Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Reabilitas .....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.8 Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 4.9 Rekapitulasi pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen .....	50
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil SPSS untuk Uji F.....	50
Tabel 4.11 Hasil Analisis Uji t.....	52
Tabel 4.12 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial .....	53

**DAFTAR GAMBAR**

	halaman
Gambar 2.1 Model kepuasan/ketidakpuasan konsumen .....	19
Gambar 2.2 Alur Kerangka Berfikir .....	23
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	47
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
<b>A. MATRIKS PENELITIAN .....</b>	<b>64</b>
<b>B. TUNTUNAN PENELITIAN .....</b>	<b>67</b>
<b>C. ANGKET PENELITIAN .....</b>	<b>68</b>
<b>D. PEDOMAN WAWANCARA .....</b>	<b>72</b>
<b>E. TRANSKRIP WAWANCARA .....</b>	<b>73</b>
<b>F. BIODATA RESPONDEN .....</b>	<b>77</b>
<b>G. REKAPITULASI ANGKET .....</b>	<b>79</b>
<b>H. ANALISI DISTRIBUSI FREKUENSI BUTIR PERTANYAAN .....</b>	<b>84</b>
<b>I. HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS .....</b>	<b>89</b>
I.1 Uji Validitas Variabel Penelitian .....	89
I.2 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....	90
I.3 Uji Asumsi Klasik .....	93
I.4 Analisis data .....	93
<b>J. HASIL NILAI <math>r</math> PRODUCT MOMENT .....</b>	<b>97</b>
<b>K. HASIL NILAI UJI F .....</b>	<b>98</b>
<b>L. HASIL NILAI UJI <math>t</math> .....</b>	<b>101</b>
<b>M. HASIL DOKUMENTASI .....</b>	<b>104</b>
<b>N. LEMBAR KONSULTASI .....</b>	<b>107</b>
N.1 Lembar Konsultasi Pembimbing I .....	107
N.2 Lembar Konsultasi Pembimbing 2 .....	108
<b>O. SURAT IZIN PENELITIAN .....</b>	<b>109</b>
<b>P. DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>110</b>

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berkembangnya perekonomian dewasa ini mendorong dinamisnya lingkungan bisnis sehingga menimbulkan semakin ketatnya persaingan antar bisnis, termasuk dalam bisnis kuliner. Persaingan antar bisnis kuliner memberikan pandangan bagi pelaku bisnis untuk melakukan terobosan inovasi. Hal ini bertujuan agar kuliner mampu bersaing, utamanya makanan sebagai produk utama dalam kuliner. Disisi lain masyarakat berasumsi kuliner memiliki peluang bisnis yang prospek kedepannya.

Kuliner saat ini menjadi peluang bisnis prospektif dikalangan masyarakat, karena pada dasarnya setiap orang memiliki kebutuhan makan. Disisi lain gaya hidup masyarakat mulai berubah seperti ketertarikan mengkonsumsi makanan siap saji, selera dan faktor kesibukan masyarakat sendiri yang semakin banyak sehingga mengharuskan konsumsi di luar rumah. Hal ini dibuktikan dengan adanya hasil observasi yang menunjukkan bahwa mahasiswa pada umumnya melakukan konsumsi di luar dan wanita karir cenderung mencari cara praktis dalam memenuhi kebutuhan seharinya.

Berkembangnya bisnis kuliner di berbagai tempat khususnya kabupaten Jember merupakan reaksi dari beragamnya permintaan konsumen sehingga menciptakan peluang bisnis yang prospektif. Peluang bisnis tersebut mendorong untuk semakin berkembangnya baik rumah makan modern maupun rumah makan tradisional. Fenomena semacam ini menggambarkan terjadinya persaingan bisnis antar kuliner menjadi semakin ketat yaitu berupa persaingan dalam hal menarik konsumen dan mempertahankan konsumen sebagai upaya tercapainya target pasar. Semakin ketatnya persaingan dalam bisnis, maka masing-masing kuliner perlu menyadari pentingnya memberikan perhatian khusus dalam memberikan kepuasan bagi konsumen, seperti halnya dengan melakukan peningkatan dalam sisi kualitas produk yang dilakukan oleh Bakut Bu Juhairiyah.

Berdasarkan Observasi yang dilakukan peneliti, Bakso Kabut Bu Juhairiyah merupakan salah satu kuliner tradisional dikawasan kabupaten Jember yang memiliki keunikan dari yang lain yaitu kuliner dengan produk inovatif. Kuliner ini mengembangkan produk konvensional berupa pentol bakso dipadukan dengan gagasan inovasi. Gagasan inovasi disini berupa pentol bakso dengan balutan telur secara merata yang dikenal oleh masyarakat dengan sebutan bakso kabut. Hasil inovasi ini menciptakan peluang bisnis baru yang menjanjikan. Hal ini, terbukti telah mampu menarik perhatian banyak konsumen. Lokasi kuliner ini berada di Jl. Rasamala desa Kemuning Lor kecamatan Arjasa kabupaten Jember dengan denah lokasi sejalur wisata Rembangan.

Bakso kabut Bu Juhairiyah dapat dikatakan sebagai pemimpin pasar (*market leader*) hal ini dibuktikan dengan liputan rendi distasiun televisi swasta (Metro TV) menyatakan bahwa Bakso Kabut Bu Juhairiyah adalah pencetus kuliner bakso kabut. Sebagai pemimpin pasar, kuliner ini menjadi titik orientasi pasar pesaing sehingga menjadikan kuliner ditiru dan ditantang oleh kuliner lainnya.

Kuliner Bakso Kabut Bu Juhairiyah mampu bersaing dengan Bakso Kabut lainnya, dan mampu pula bersaing dengan Bakso Solo Pojok Mangli, Bakso kranjangan, Bakso Rudal, Bakso Pak Leo, Bakso Mercon, dan Bakso Bagong. Setiap bakso yang dijual oleh kuliner umumnya memiliki ciri khas yang berbeda. Menurut hasil wawancara peneliti dengan beberapa konsumen yang telah mengkonsumsi bakso dari berbagai tempat berpendapat bahwa mereka lebih menyukai bakso yang diproduksi oleh Bakso Kabut Bu Juhairiyah karena rasanya lebih enak, dan pertimbangan lain seperti tampilan bakso yang unik dan rasa tidak berubah-ubah

Bakso Kabut Bu Juhairiyah dalam menarik konsumen dan mempertahankan konsumen tetap memperhatikan aspek penting yaitu kualitas produk yang diberikan kepada konsumen. Seiring berjalannya waktu menu Bakso kabut bu Juhairiyah semakin beragam yang berupa makanan (sebagai produk utama), juga menyediakan beberapa minuman. Adapun daftar menu makanan (produk) Bakso Kabut Bu

Juhairiyah antara lain bakso kabut jumbo, bakso kabut rudal, bakso kabut rudal berlapis, bakso iga, pentol kasar, bakso kabut biasa/kecil, bakso telur, bakso biasa berisi daging, pentol beralas tahu jumbo.

Kualitas produk dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai ciri dari suatu produk yang memiliki pengaruh untuk memberikan kepuasan bagi konsumen, sehingga memberikan nilai positif bahwa produk tersebut adalah produk terbaik. Dalam hal ini kualitas produk atau makanan sebagai produk utama yang dijual oleh Bakso Kabut Bu Juhairiyah sangat diperhatikan diantaranya kualitas dalam rasa, keajegan rasa, dan tampilan pentol bakso (produk) yang unik sebagai upaya memuaskan konsumen.

Memberikan kepuasan bagi konsumen adalah tujuan akhir dari suatu pemasaran yang dilakukan oleh Bakso Kabut Bu Juhairiyah. kepuasan sendiri dapat dinilai berdasarkan sudut pandang konsumen, bukan dari sudut pandang bakso Kabut Bu Juhairiyah. maka dari itu kepuasan konsumen merupakan aset yang berharga dalam menciptakan keunggulan daya saing kuliner, disisi lain konsumen yang merasa puas akan merekomendasikan dari mulut kemulut kepada kerabat, teman atau orang lain dan besar potensi untuk melakukan pembelian ulang ditempat yang sama.

Berdasarkan uraian diatas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jalan Rasamala desa Kemuning Lor kecamatan Arjasa kabupaten Jember Tahun 2015”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dikemukakan adalah apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah jalan Rasamala desa Kemuning Lor kecamatan Arjasa kabupaten Jember tahun 2015?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan diatas, tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah jalan Rasamala desa Kemuning Lor kecamatan Arjasa kabupaten Jember tahun 2015.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain:

- 1) bagi peneliti, dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam membuat karya tulis;
- 2) bagi Perguruan Tinggi, hasil dari penelitian ini akan menjadi referensi dan merupakan salah satu perwujudan Tri Dharma Perguruan Tinggi;
- 3) bagi Bakso Kabut Bu Juhairiyah, penelitian ini dapat dijadikan tambahan informasi dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen.
- 4) bagi peneliti lain, sebagai acuan, referensi, dan perbandingan untuk penelitian sejenis.

## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka ini akan membahas teori-teori yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Secara sistematis pembahasannya meliputi: (1) tinjauan penelitian terdahulu; (2) empat tipe tempat usaha; (3) kualitas produk; (4) kepuasan konsumen; (5) pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen; (6) kerangka pemikiran; (7) Hipotesis.

### 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian sejenis dilakukan oleh Mega Hermawan 2014 dengan judul “Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen Pizza Hut Sudirman Jember 2013”. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variable bebas (kualitas produk dan pelayanan) secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen Pizza Hut Sudirman Jember 2013 sebesar 88,5%. Sedangkan secara parsial, kualitas produk (X1) mempunyai pengaruh sebesar 49,57% terhadap variable kepuasan konsumen, dan variable pelayanan (X2) mempunyai pengaruh sebesar 38,98% terhadap variable kepuasan konsumen. Kualitas produk memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen Pizza Hut Sudirman Jember sebesar 49,57%.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu pertama dengan penelitian saat ini. Persamaannya adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan perbedaannya adalah tentang pemilihan lokasi penelitian, jenis rumah makan, dan penggunaan analisis data. Penelitian terdahulu melakukan penelitian di Pizza Hut Sudirman Jember 2013, rumah makan modern, dan menggunakan analisis regresi berganda. Sedangkan penelitian saat ini meneliti di Bakso Kabut Bu Juhairiyah, termasuk jenis rumah makan tradisional, dan menggunakan analisis regresi sederhana.

Penelitian kedua dilakukan oleh Merri Christy Angelina 2014 dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di KFC Jember”. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variable bebas (kualitas pelayanan dan kualitas produk) secara silmultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 83,1%. Sedangkan secara parsial, kualitas produk memiliki pengaruh sebesar 55,7036% dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 27,4214% atau dengan kata lain kualitas produk memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen di KFC Jember sebesar 55,7036%.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu kedua dengan penelitian saat ini. Persamaannya adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan perbedaannya adalah tentang pemilihan lokasi penelitian, jenis rumah makan, dan penggunaan analisis data. Penelitian terdahulu melakukan penelitian di KFC Jember, termasuk rumah makan modern, dan menggunakan analisis regresi berganda. Sedangkan penelitian saat ini meneliti di Bakso Kabut Bu Juhairiyah, rumah makan tradisional, dan menggunakan analisis regresi sederhana.

Kontribusi kedua penelitian terdahulu terhadap peneliatian saat ini adalah menunjukkan kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## 2.2 Empat Tipe Tempat Usaha

Ketatnya persaingan dalam bisnis mengharuskan perusahaan untuk semakin cermat dalam membaca peluang yang ada dan penggunaan strategi pemasaran yang kopetitif. Dalam menetapkan strategi persaingan, maka sebuah perusahaan harus melihat posisi produknya, sebagai pemimpin pasar (*market leader*), penantang pasar (*market challenger*), pengikut pasar (*market followers*), dan pemain pasar segmen (*market nicher*). (<http://manganoramangannulis.blogspot.co.id/2012/04/apa-itu-market-leader-market-challanger.html>)

## 2.2.1 Pemimpin Pasar (*market leader*)

Menurut Tjiptono, pemimpin pasar ( *Market Leader* ) adalah sebuah perusahaan yang telah diakui oleh industri bersangkutan sebagai pemimpin (<http://rezaluckmannulhakim.tumblr.com/>). Keunggulan perusahaan pemimpin pasar, umumnya mencakup perubahan harga, pengenalan produk baru, dan intensitas promosi, perusahaan ini menjadi titik pusat orientasi pasar pesaing artinya sebagai perusahaan yang di tantang, ditiru dan dijauhi oleh perusahaan lainnya. Adapun ciri perusahaan sebagai pemimpin pasar sebagai berikut:

- a. target pasar sangat luas;
- b. pemimpin pasar biasanya mempertahankan kualitasnya baik produk maupun jasa;
- c. keinginan besar perusahaan untuk melakukan ekspansi untuk mendapatkan konsumen baru dan mempengaruhi konsumen untuk menambah penggunaan konsumsi agar mendapatkan keuntungan yang lebih banyak;
- d. pemimpin pasar selalu melakukan inovasi untuk mempertahankan keunggulannya di pasar;
- e. pemimpin pasar tidak terlalu cemas akan produk atau jasanya karena sudah menjadi langganan para konsumen;
- f. loyalitas konsumen tercipta karena merasa terpuaskan oleh produk atau jasa perusahaan. Maka, kualitas harus dipertahankan;
- g. pemimpin pasar terus berusaha mempelajari kebutuhan dasar konsumen;
- h. menciptakan inovasi terus-menerus untuk memberikan diferensiasi serta nilai lebih yang dibangun pada sebuah produk atau jasa;
- i. pemimpin pasar harus selalu siap dalam menghadapi pesaing pasar yang berada di urutan kedua;
- j. pemimpin pasar harus memiliki strategi dalam melawan pesaing.

(<http://manganoramangannulis.blogspot.co.id/2012/04/apa-itu-market-leader-market-challenger.html>)

### 2.2.2 Pengikut Pasar (*market follower*)

*Market Follower* adalah perusahaan yang mengambil sikap tidak mengusik *market leader* dan hanya puas dengan cara menyesuaikan diri terhadap kondisi ± kondisi pasar (<http://dendyrharjo.blogspot.co.id/2010/10/market-leader-market-challenger-market.html>). Tidak semua perusahaan pengikut pasar berniat menantang perusahaan pemimpin pasar. Mereka lebih suka menawarkan hal-hal yang serupa biasanya dengan meniru produk, hal terpenting perusahaan dapat mempertahankan konsumen dan menarik konsumen baru. Adapun karakteristik pengikut pasar, sebagai berikut:

- a. selalu mencoba menonjolkan ciri khasnya kepada pasar sasaran, seperti lokasi, pelayanan, keunggulan produk dan sebagainya;
- b. memilih untuk meniru produk atau strategi pemimpin pasar dan penantang pasar daripada menyerang mereka;
- c. biasanya memperoleh laba yang tinggi karena tidak menanggung beban pengeluaran yang tinggi untuk inovasi.

(<http://manganoramangannulis.blogspot.co.id/2012/04/apa-itu-market-leader-market-challenger.html>).

### 2.2.3 Penantang Pasar (*market challenger*)

*Market Challenger* dapat dikatakan perusahaan penantang atau pesaing yang selalu menyerang *Market Leader* untuk memperluas pangsa pasarnya. Istilah lain *Market Challenger* adalah perusahaan *runner up* dibawah *Market Leader* (<http://dendyrharjo.blogspot.co.id/2010/10/market-leader-market-challenger-market.html>). Dalam perusahaan ini cenderung posisi konstan dalam usaha memperluas pangsa pasarnya dan selalu berhadapan dengan *market leader* sebagai pihak yang ditiru atau lawan saingnya. Beberapa ciri perusahaan sebagai penantang pasar:

- a. memiliki keberanian untuk melakukan *benchmarking*;

- b. perusahaan dapat melakukan tindakan serangan frontal kepada pesaing dengan menampilkan kualitas dan nilai yang baik pada produk atau jasa perusahaan namun dijual dengan harga murah untuk menjatuhkan lawan. Tindakan ini untuk mendobrak posisi ke posisi pertama;
- c. perusahaan dapat juga melakukan tindakan segmentasi dengan menjangkau kebutuhan konsumen didaerah yang belum terjamah oleh pesaingnya, khususnya oleh pemimpin pasar;
- d. perusahaan sebagai penantang pasar perlu berani melakukan pembaharuan terhadap produk atau jasa yang rupanya sudah tidak bisa memuaskan konsumen lagi;
- e. penantang pasar biasanya selalu berusaha untuk mengalahkan pesaingnya. (<http://manganoramangannulis.blogspot.co.id/2012/04/apa-itu-market-leader-market-challenger.html>).

#### 2.2.4 Pemain Pasar Segmen (*Nicher market*)

Pemain Pasar Segmen (*nicher market*) adalah pemilihan segmen pasar yang khusus menyediakan item sejenis. Pemain Pasar ini menawarkan produk atau jasa yang khusus dalam memuaskan kebutuhan pasar secara spesifik (<http://manganoramangannulis.blogspot.co.id/2012/04/apa-itu-market-leader-market-challenger.html>). Dalam arti lain yaitu perusahaan yang khusus melayani sebaagian pasar yang diabaikan perusahaan besar dan menghindari bentrok dengan perusahaan besar (<http://kozelis.blogspot.co.id/2010/02/i-strategi-pemasaran-untuk-market.html>). Jadi *market nicher* merupakan perusahaan dengan memilih segmen pasar secara spesifik dengan produk atau jasa khusus sebagai cara memperkecil persaingan di pasar atau menghindari bentrokan dengan perusahaan lain. Adapun karakteristik *Market Nicher* antara lain:

- a. biasanya berspesialisasi secara geografis.

- b. merupakan perusahaan yang daya beli dan ukurannya cukup besar agar bisa menguntungkan;
- c. memiliki potensi untuk berkembang;
- d. memiliki keterampilan dan sumber daya yang memadai untuk memenuhi kebutuhan ceruk pasar tersebut secara efektif;
- e. mampu mempertahankan diri dari pesaing besar dengan *customer goodwill* yang dibinanya.

Berdasarkan empat tipe usaha sesuai sumber diatas, dikaitkan dengan penelitian ini adalah Bakso Kabut Bu Juhairiyah termasuk tipe usaha kuliner pemimpin pasar (*market leader*). Hal ini dibuktikan dengan sumber liputan Rendi di stasiun televisi swasta (Metro TV) bahwa Bakso Kabut Bu Juhairiyah adalah pencetus adanya bakso kabut ([https://www.youtube.com/watch?v=Fz-c\\_k6oL8Q](https://www.youtube.com/watch?v=Fz-c_k6oL8Q)).

## 2.3 Produk

### 2.3.1 Pengertian Produk

Kotler (2002:448) produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kesuatu pasar untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan. Menurut Lamb, dkk (2001:414) produk adalah sesuatu baik menguntungkan atau tidak yang diperoleh melalui pertukaran. Sedangkan menurut Tjiptono (2005:22) produk adalah hasil atau keluaran (*output*) berwujud fisik (*tangible*) dari proses transformasi sumberdaya, sehingga bisa dilihat, diraba/disentuh, dirasa, dipegang, disimpan, dipindahkan, dan mendapat perlakuan fisik lainnya. Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa produk adalah hasil produksi yang berwujud fisik (*tangible*) yang diperoleh melalui pertukaran sebagai upaya pemenuhan kebutuhan atau keinginan. Menurut Tjiptono (2005:22), produk apabila ditinjau dari aspek daya tahan antara lain:

- a. Barang tidak tahan lama (*Nondurable Goods*)

Barang tidak tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau berapa kali pemakaian. Contohnya, bakso.

b. Barang tahan lama (*Durable Goods*)

Barang tahan lama merupakan barang berwujud yang biasanya bisa bertahan lama dengan banyak pemakaian (umur ekonomisnya untuk pemakaian normal adalah satu tahun atau lebih).

Makanan merupakan produk utama bagi usaha kuliner termasuk kuliner Bakso kabut Bu Juhairiyah. Makanan yang dijual tergolong produk tidak tahan lama (*Nondurable Goods*). Bakso Kabut Bu Juhairiyah sebagai kuliner tradisional yang memiliki inovasi, selalu memperhatikan kualitas makanan karena kualitas makanan adalah salah satu kunci keberhasilan.

### 2.3.2 Kualitas Produk

Vincent Gaspersz (dalam Isyanto, 2012:855) mengatakan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen (*meeting the needs of customers*). Sedangkan menurut Adam dan Ebert (1992:256 dalam Iswayanti, 2010:14) menyatakan "*Quality is the customer's perception*", artinya konsumen mempunyai hak untuk menilai baik buruknya kualitas suatu produk berdasarkan persepsinya. Jadi, kualitas dimulai dari segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan dan berakhir pada persepsi konsumen.

Kotler (2002:67) mengatakan kualitas produk adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Produk yang berkualitas memberikan kepuasan dari keinginan atau kebutuhan pembeli. Menurut Welch (dalam Kotler dan Keller, 2007:181) kualitas produk adalah jaminan terbaik atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terbaik melawan pesaing asing, dan satu-satunya jalur menuju pertumbuhan dan pendapatan yang berkesinambungan.. Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan kualitas produk adalah ciri dan sifat suatu produk yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sehingga memberikan nilai jaminan bahwa produk adalah produk terbaik.

Kualitas makanan bagi Bakso Kabut Bu juhairiyah merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan. Kuliner ini merupakan kuliner tradisional yang mampu bersaing dengan kuliner lainnya dibuktikan dengan produk inovasi yang berkualitas mampu menarik banyak konsumen.

Marsum (2005:159-160), memaparkan kualitas atau mutu makanan yang perlu diperhatikan antara lain:

a. Rasa (*Flavour*)

Harus diperhatikan bahwa rasanya harus enak. Hal ini menjadi nilai vital dalam usaha kuliner.

b. Ketetapan/kemantapan (*Consistency*)

mutu hidangan atau menu yang disajikan harus dijaga supaya mantap atau tetap baik, baik rasa maupun aromahnya

c. Susunan/bentuk/potongan (*Texture/Form/Shape*)

susunan artinya upaya menyusun suatu hidangan yang lengkap yang memperhatikan adanya hidangan. Yang dimaksud Form/shape dalam penelitian ini adalah tampilan bakso yang ditawarkan oleh Bakso Kabut Bu Juhairiyah.

d. Kandungan gizi (*Nutritional Content*)

makanan yang disajikan tetap harus diperhatikan kandungan gizinya, walaupun didalam *food service industry* yang bersifat komersial (yaitu didalam semua tempat makanan/kuliner) penyajian makanan yang diutamakan penampilannya, gizi dinomer duakan, namun tidak bearti bahwa dalam menyusun menu boleh mengabaikan soal gizi.

e. daya penarik lewat ketajaman mata/tampilan saat dihidangkan (*Visual appeal*)

Dalam menyusun suatu hidangan perlu diperhatikan penampilannya. Hidangan harus diatur, disusun dengan rapi, seni dan baik agar benar-benar menarik sehingga menimbulkan selera makan bagi para tamu.

f. Daya penarik lewat bau (*Aromatic Appeal*)

Dalam menyusun suatu hidangan perlu diperhatikan juga aromanya. Makanan yang disajikan harus sedap sehingga lebih membangkitkan selera makan para tamu.

g. Panas/suhu (*Temperature*)

Dalam menyajikan makanan harus diperhatikan suhu., apabila makanan tipe panas maka perlu disajikan dengan suhu panas. Contohnya bakso.

Berdasarkan kualitas makanan menurut Marsum, indikator kualitas produk dalam penelitian ini adalah rasanya yang lezat (*Falvour*), kejajegan rasa, dan tampilan pentol bakso (produk) yang unik.

## 2.4 Kepuasan Konsumen

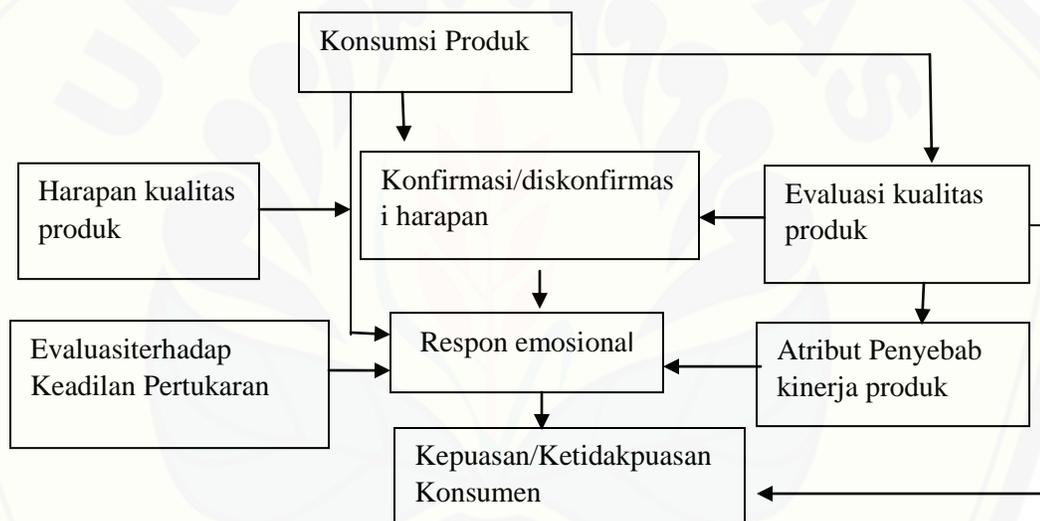
Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” artinya cukup baik, memadai dan *facio* artinya melakukan atau membuat. secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2011:433). Sopiah dan syihabudin (2008:256) konsumen merupakan individu atau kelompok yang berkeinginan untuk membeli barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan.

Westbrook dan Reilly (dalam Tjiptono, 2007:349) kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Hal ini pengalaman memberikan manfaat sebagai bahan berfikir dalam melakukan pembelian selanjutnya. Kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa (Wilkie dalam Tjiptono, 2007:349). Sedangkan Kotler (2002:42) mendefinisikan sebuah perasaan senang atau kesewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Berdasarkan dari pendapat diatas dapat disimpulkan kepuasan konsumen merupakan respon emosional yang dirasakan bedasarkan pengalaman dari kegiatan

konsumsi barang atau jasa sebagai alat pemuas kebutuhan dengan membandingkan antara harapan dengan apa yang dirasakan setelahnya. Dalam penelitian ini konsumen Bakso Kabut bu Juhairiyah memiliki harapan dari apa yang dirasakan dengan setelahnya ditinjau dari kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Konsumen dalam melakukan konsumsi barang/jasa dengan membandingkan antara harapan dengan apa yang dirasakan setelahnya. Sesuai dengan model kepuasan/ketidakpuasan konsumen, konsumen dikatakan mengalami kepuasan apabila yang dirasakan lebih besar dari pada harapan dan sebaliknya.



Sumber: Mowen (dalam Tjiptono, 2011:435)

Gambar 2.1 Model kepuasan/ketidakpuasan konsumen

Kepuasan konsumen tidak hanya penting bagi konsumen, namun menjadi nilai penting bagi kuliner. Keberhasilan memberikan nilai puas kepada konsumen mengundang banyak manfaat, diantaranya (Tjiptono, 2002:24):

- a. Hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
- c. Terciptanya loyalitas konsumen

- d. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi kuliner.

Bagi kuliner Bakso Kabut Bu Juhairiyah kepuasan konsumen merupakan target yang harus dicapai. Dengan produk yang diberikan berkualitas diharapkan mampu memberikan kecocokan sehingga konsumen merasakan kepuasan setelah melakukan pembelian. Kondisi seperti ini memberikan dampak positif bagi konsumen untuk melakukan pembelian dikemudian hari. Hal ini menjadi keselarasan bagi konsumen untuk melakukan rekomendasi pembelian dari mulut kemulut (*word of mouth*) di Bakso Kabut Bu Juhairiyah sebagai tempat makan bakso yang memberikan kepuasan bagi konsumen ditinjau dari kualitas produk yang disajikan dan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan mengenai manfaat kepuasan menurut Suprpto dikaitkan dengan penelitian ini yang dilakukan di Bakso kabut Bu Juhairiyah antara lain pembelian ulang dan rekomendasi dari mulut kemulut.

#### 2.4.1 Pembelian Ulang

Kepuasan konsumen bagi Bakso Kabut Bu Juhairiyah merupakan hal penting. Hal ini karena dengan kepuasan yang dirasakan setelah melakukan pembelian maka konsumen berpeluang besar untuk kembali melakukan pembelian ditempat yang sama dikemudian hari. Menurut Lupiyoadi (2013:231) megatakan apabila pelanggan merasa puas, mereka akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Sedangkan menurut Swasta dan handoko (2000:114) pembelian ulang merupakan pembelian yang pernah dilakukan oleh pembeli terhadap suatu produk yang sama dan akan membeli lagi untuk yang kedua atau ketiga. Jadi yang dimaksud pembelian ulang adalah sikap yang timbul karena rasa puas dari kegiatan pembelian sebelumnya dan dilanjutkan dengan pembelian ulang ditempat yang sama dikemudian hari.

Berdasarkan pengertian diatas dikaitkan dengan penelitian ini, maka konsumen yang merasakan kepuasan terhadap produk dan pelayanan ketika membeli di Bakso

Kabut Bu Juhairiyah, akan melakukan pembelian ditempat yang sama dikemudian hari.

## 2.4.2 Rekomendasi dari mulut kemulut

Penyampaian informasi, secara tidak langsung memberikan persuasive terhadap orang lain. Menurut Tjiptono (2011:438) persuasive gethok tular (*word of mouth*) artinya pendapat positif dari teman dan keluarga jauh lebih persuasive dan kredibel ketimbang iklan. Artinya penyampaian informasi secara tidak langsung memberikan persuasive terhadap orang lain. Maka tidak jarang konsumen melakukan pembelian produk atau jasa karena mendapat informasi baik dari teman, keluarga, dan orang terdekat. Hal ini potensi terjadi karena persuasive dari pihak-pihak terdekat lebih mudah diterima. Sedangkan Lupiyoadi (2013:231) mengatakan pelanggan yang puas cenderung akan memberikan referensi yang baik atas produk kepada orang lain.

Berdasarkan pendapat diatas dikaitkan dengan penelitian ini maka indikator kepuasan konsumen adalah pembelian ulang dan rekomendasi dari mulut kemulut.

## 2.4 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Bakso Kabut Bu juhairiyah sebagai usaha dibidang makanan siap saji memaknai kepuasan konsumen merupakan target usaha. Dengan menyadari praktek pemasaran yang sebenarnya adalah terpenuhinya atau tercapainya kepuasan bagi konsumen. Sesuai pendapat Alma (2000:231) tujuan pemasaran adalah bukan mencari laba tetapi memberi kepuasan.

Menurut Irawan (2004:37) terdapat 5 faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, antara lain:

- a. Kualitas Produk

konsumen atau pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

- b. Kualitas Pelayanan

konsumen atau pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

konsumen atau pelanggan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu akan cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

d. Harga

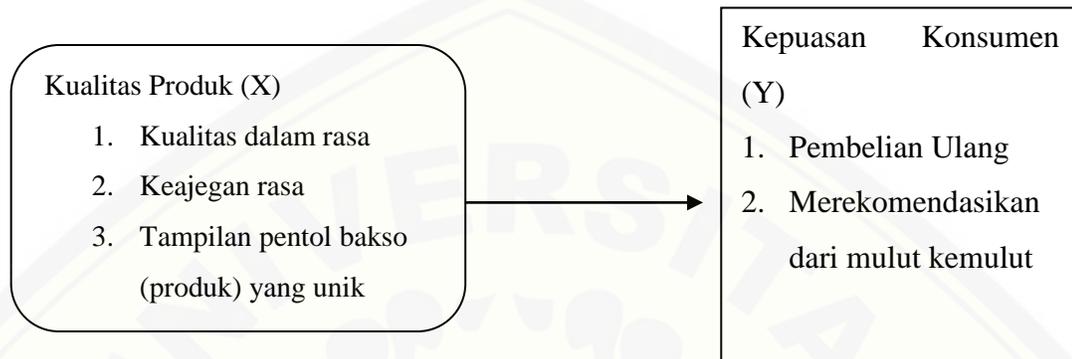
Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan value yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya

konsumen atau pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan suatu produk atau jasa.

Berdasarkan 5 faktor dalam menentukan kepuasan konsumen menurut Irawan dikaitkan dalam penelitian ini adalah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah 2015. Menurut Welch (dalam Koltler dan Keller, 2007:181) kualitas produk adalah jaminan atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terbaik melawan persaingan asing, dan satu-satunya jalur menuju pertumbuhan dan pendapatan yang berkesinambungan. artinya makanan sebagai produk utama dalam bisnis kuliner harus dijaga kualitasnya bahkan ditingkatkan. Hal ini karena pada dasarnya makanan atau produk merupakan magnet pertama untuk menarik konsumen dalam mencapai tujuan pemasaran yaitu kepuasan konsumen.

## 2.6 Kerangka Berfikir



Gambar 2.2 Kerangka berfikir tentang pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah jalan Rasamala desa kemuning lor kecamatan Arjasa kabupaten Jember tahun 2015

## 2.7 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tinjauan pustaka diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga ada pengaruh yang signifikan dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah jalan Rasamala desa kemuning lor kecamatan Arjasa kabupaten Jember tahun 2015.

### BAB 3. METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti. Metode penelitian adalah suatu prosedur atau cara yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian sesuai langkah-langkah yang telah ada secara sistematis. Metode penelitian ini meliputi rancangan penelitian, metode penentuan lokasi penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, sumber data, metode pengumpulan data dan analisis data.

#### 3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan kegiatan yang dilakukan oleh peneliti mulai dari perumusan hipotesis sampai analisis data. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif artinya penelitian yang berhubungan dengan angka-angka.

Metode penentuan lokasi penelitian dalam penelitian ini menggunakan *purposive area* sedangkan untuk penentuan populasi dan sampel menggunakan metode *Accidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode angket, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk teknik pengolahan data menggunakan tahap editing, skoring, dan tabulasi data. Analisis datanya menggunakan analisis regresi linier berganda.

#### 3.2 Metode Penentuan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah lokasi dimana diadakannya penelitian dan sebagai pusat pelaksanaan kegiatan dalam memperoleh data yang konkrit sesuai dengan apa yang diperlukan. Oleh karenanya, peneliti perlu untuk melakukan penentuan lokasi yang digunakan dalam penelitian. Metode penentuan lokasi pada penelitian ini adalah menggunakan metode *purposive area* yaitu dimana tempat penelitian sudah ditentukan dengan sengaja yang disesuaikan dengan tujuan peneliti.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bakso Kabut yang beralamatkan Jalan Rasamalia Desa Kenuning Lor kec. Arjasa Kab. Jember. Peneliti memilih lokasi tersebut karena beberapa hal, antara lain:

- a. Bakso Kabut Bu Juhairiyah adalah kuliner pemimpin pasar
- b. Belum ada yang melakukan penelitian di Bakso Kabut Bu Juhairiyah,
- c. Bakso Kabut Bu Juhairiyah merupakan kuliner lokal yang mampu berkembang dan bertahan ditengah persaingan bisnis kuliner.

### **3.3 Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **3.3.1 Populasi Penelitian**

Populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2012:80). Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah.

#### **3.3.2 Sampel Penelitian**

Sugiyono (2012:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari jumlah populasi yang akan diteliti dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar berfungsi sebagai contoh, atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya.

Teknik menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, menggunakan metode *Accidental sampling* yang artinya teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti (Sugiyono, 2012:85). Pengambilan sampel dilakukan dengan cara mengambil konsumen yang terpilih sesuai dengan syarat yang sudah ditentukan. Kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. responden berdaya beli, karena dianggap memiliki alasan kuat dan mendasar dalam mengkonsumsi di Bakso Kabut Bu Juhairiyah;
- b. responden berusia  $\geq 17$  tahun, dengan pertimbangan usia tersebut diharapkan responden bisa lebih memahami maksud dari kuesioner yang diberikan;
- c. responden pernah lebih dari 1x mengkonsumsi Bakso Kabut Bu Juhairiyah.

Pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar representative atau sesuai dengan fungsi sebagai wakil dalam menggambarkan kondisi populasi yang sebenarnya. Menurut Hadi (2004:56) bahwa syarat minimal jumlah sampel untuk analisis regresi linear berganda adalah sebanyak 30. Berdasarkan pendapat tersebut, maka peneliti mengambil sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden, hal ini sebagai upaya untuk menghindari data yang rusak sehingga masih ada data yang lainnya.

### 3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi kualitas produk sebagai variable bebas yang digunakan oleh Bakso Kabut Bu Juhairiyah dalam mempengaruhi kepuasan konsumen sebagai variable terikat.

#### 1. Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan kualitas makanan yang ditawarkan oleh Bakso Kabut bu Juhairiyah sehingga memberikan kepuasan pada konsumen, indikatornya adalah

##### a. Kualitas rasa (*Falvour*)

Cita rasa produk yang disajikan Bakso Kabut Bu Juhairiyah lezat.

##### b. Tampilan pentol bakso (produk) yang unik

Tampilan bakso (produk) yang ditawarkan Bakso Kabut Bu Juhairiyah kepada konsumen unik atau berbeda dari umumnya

##### c. Kejegan Rasa

Rasa makanan yang disajikan Bakso Kabut Bu Juhairiyah tetap terjaga atau tidak berubah-ubah rasanya.

## 2. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan respon emosional yang dirasakan berdasarkan pengalaman dari kegiatan konsumsi barang atau jasa sebagai alat pemuas kebutuhan dengan membandingkan antara harapan dengan apa yang dirasakan setelahnya.

Indikatornya dalam penelitian ini adalah

1. Timbul keinginan kembali untuk melakukan pembelian di Bakso Kabut Bu Juhairiyah.
2. Keinginan konsumen untuk merekomendasikan Bakso Kabut Bu Juhairiyah kepada keluarga, teman, dan orang lain.

### 3.5 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari kegiatan penelitian. Data yang dimaksud diperoleh dari angket yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari observasi, sumber youtube, wawancara, dan sumber lain yang relevan melalui dokumentasi.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk proses pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan beberapa metode. Adapun metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu: (1) metode angket; (2) observasi; (3) wawancara; dan (4) dokumentasi.

### 3.6.1 Metode Angket (*Questionnaires*)

Angket dalam penelitian ini menggunakan angket tertutup. Angket tertutup adalah suatu angket dimana pernyataan dan alternatif jawabannya telah ditentukan sehingga responden tinggal memilih jawaban yang ditentukan. Data yang dihasilkan melalui angket ini digunakan sebagai data primer untuk melakukan analisis dalam penelitian ini.

Teknik penyebaran angket pada penelitian ini adalah diawali ijin untuk peneliti melakukan penelitian dengan pengumpulan data melalui teknik penyebaran angket. Selanjutnya peneliti menyebarkan angket pada konsumen yang terpilih menjadi sampel di lokasi Bakso Kabut Bu Juhairiyah, lalu meminta waktu sebentar kepada konsumen untuk mengisi angket. Data yang diperoleh dari responden ini nantinya akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan program *SPSS for windows*. Adapun data yang ingin diperoleh dari metode angket yaitu kualitas produk yang diberikan Bakso Kabut Bu Juhairiyah terhadap kepuasan konsumen.

### 3.6.2 Metode Observasi

Metode observasi digunakan untuk melihat dan mencatat semua hal yang telah diamati peneliti dalam mengumpulkan data meliputi kegiatan jual-beli, jam buka, dan tutup Bakso Kabut Bu Juhairiyah, menu makanan, dan fasilitas yang tersedia di Bakso Kabut Bu Juhairiyah.

Peneliti menggunakan teknik nonpartisipasi dalam melakukan pengamatan dengan cara datang langsung ke lokasi penelitian namun tidak terlibat langsung dalam kegiatan yang dilakukan oleh usaha yang diteliti. Hal ini dilakukan untuk menjaga privasi kegiatan usaha Bakso Kabut Bu Juhairiyah.

### 3.6.3 Metode Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik

tertentu, menurut Esterberg (2002, dalam Sugiyono, 2012:231). Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada responden untuk melengkapi angket seperti menanyakan apakah konsumen merasa puas dengan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh Bakso Kabut Bu Juhairiyah.

### 3.6.4 Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, menurut Sugiyono (2012:240). Metode dokumentasi dilakukan dengan pengumpulan data dengan cara mempelajari literature, hasil penelitian terdahulu, dan literature lain yang relevan dengan kebutuhan penelitian.

## 3.7 Metode Pengolahan Data

Setelah data diperoleh dilapangan maka langkah selanjutnya adalah mengelolah data sehingga siap untuk dianalisis. Tahap pengolahan data yang dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut:

### 3.7.1 Editing

Editing merupakan langkah pertama dari tiga langkah dalam pengolahan data. Tujuan proses editing adalah untuk meminimalkan kesalahan yang mungkin terjadi pada saat pengumpulan data. Jika terdapat angket yang kurang lengkap maka peneliti memberikan angket susulan kepada responden yang bersangkutan untuk melengkapinya. Pemeriksaan dilakukan sampai data yang diperoleh benar-benar lengkap.

### 3.7.2 Skoring

Setelah melakukan proses editing dan data sudah lengkap, maka langkah selanjutnya adalah skoring yaitu pemberian skor terhadap data yang telah lengkap. Arikunto (2006:23) berpendapat bahwa skoring adalah unsur-unsur yang merupakan

pemberian skor yang berupa angka atau huruf untuk setiap pertanyaan dari variabel yang ada pada angket tersebut.

Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan empat alternative pilihan jawaban (skala likert modifikasi) karena ada kelemahan apabila menggunakan lima alternatif jawaban yaitu responden cenderung memilih alternative jawaban yang ada ditengah. Sesuai pendapat Arikunto (2006:241) yang memaparkan apabila peneliti berpendapat bahwa ada kelemahan dengan lima alternative karena responden cenderung memilih alternative yang ada ditengah (karena dirasa aman dan paling gampang karena hamper tidak berfikir), maka disarankan alternative pilihan hanya 4.

Setiap item yang terdapat dalam daftar pernyataan menggunakan kriteria sebagai berikut:

1. Jawaban sangat setuju (SS) penskoran 4.
2. Jawaban setuju(S) penskoran 3.
3. Jawaban tidak setuju (TS) penskoran 2.
4. Jawaban Sangat tidak setuju (STS) penskoran 1.

### 3.7.3 Tabulasi

Langkah akhir dari pengolahan data yaitu tabulasi. Tabulasi merupakan proses penyusunan data dalam bentuk tabel, sehingga data lebih mudah dibaca dan dipahami (Sugiyono, 2003:43). Tabulasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menyusun data kedalam table sehingga diperoleh nilai dari variable bebas (kualitas produk dan kualitas pelayanan) dan variable terikat (kepuasan konsumen) dari jawaban yang diberikan oleh responden Bakso Kabut Bu Juhairiyah.

## 3.8 Uji Instrumen

Instrumen yang baik harus memenuhi 2 persyaratan penting yaitu valid dan reliabel (Arikunto, 2006:168). Angket yang digunakan untuk mengumpulkan data, terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya guna mendapatkan tingkat keandalan dan keajegan. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

### 3.8.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrument (Arikunto, 2006:168). Instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauhmana data yang terkumpul menyimpang atau tidak dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *produk moment* sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{((n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2))}}$$

(Arikunto, 2006:170)

Dimana :

- N = Jumlah responden atau sampel
- X = nilai variabel bebas
- Y = nilai variabel terikat
- r = koefisien korelasi produk momen antara variable bebas (X) dengan variabel terikat (Y), dua variabel yang dikorelasikan.

Kriteria pengujiannya adalah

- 1) Valid, jika nilai  $r_{hitung} >$  nilai  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 5%.
- 2) Tidak valid, jika nilai  $r_{hitung} <$  nilai  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 5%.

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas dapat diartikan suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Apabila data yang diuji sudah reliabel, maka meskipun dilakukan pengujian ulang hasilnya akan tetap sama (Arikunto, 2006:178). Pengujiannya menggunakan rumus *Crobach Alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \alpha_b^2}{\alpha_t^2} \right)$$

(Umar, 2003:207)

Dimana:

- $r_{11}$  = reliabilitas instrumen
- $k$  = banyak butir pertanyaan
- $\sum \alpha_b^2$  = jumlah varian butir
- $\alpha_t^2$  = varian total

Kriteria pengujiannya

- 1) alat ukur dikatakan reliable apabila nilai alpha > angka kritis reliable.
- 2) Alat ukur tidak reliable jika nilai alpha < angka kritis reliable.

Angka kritis pada uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen

No	Jumlah Butir Pertanyaan	Realiabilitas
1	5	0,20
2	10	0,33
3	20	0,50
4	40	0,67
5	80	0,80

Sumber : Santoso (2001:180)

### 3.9 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan metode yang digunakan untuk mengelolah data hasil penelitian sehingga diperoleh suatu kesimpulan yang dapat di pertanggung jawabkan. Metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini yaitu analisis inferensial.

Analisi inferensial merupakan analisis statistik dengan menggunakan rumus statistic yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian.

#### 3.9.1 Persamaan Garis Regresi Sederhana

Analisis regresi merupakan analisis yang memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variable terhadap variable lainnya. Dalam persamaan regresi sederhana hanya terdapat satu variable bebas dan satu variable terikat dan apabila variable bebasnya lebih dari satu dan variable terikatnya satu, maka disebut persamaan regresi berganda (Riduwan, 2009:174). Penelitian ini menggunakan satu variable bebas (kualitas produk) dan variable terikat (kepuasan konsumen). Untuk menggambarkan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, maka dapat digunakan persamaan analisis garis regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX + e_i$$

(Sugiyono, 2009:270)

Dimana :

Y : Variabel terikat (kepuasan konsumen)

X : Variabel bebas (kualitas produk)

a : Konstanta

b : Bilangan Koefisien regresi

$e_i$  : variabel yang tidak diteliti/factor penganggu

Untuk menyelesaikan persamaan garis regresi diatas, terlebih dahulu harus diketahui koefisien a dan b sebagai berikut:

$$b = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{N(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Sedangkan a adalah bilangan konstan yang dapat diperoleh dengan rumus:

$$a = \frac{\sum Y - b\sum X}{N}$$

### 3.9.2 Analisis Varian Garis Regresi

Analisis varian garis regresi digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya atau tingkat keeratan komponen varian bebas (kualitas produk) terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen). Rumus analisis varian regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$R_y = \sqrt{\frac{\alpha \sum XY}{\sum Y^2}} \quad (\text{Sugiyono, 2009:271})$$

Keterangan :

$R_y$  : Koefisien korelasi antara variabel terikat (Y) dengan variabel bebas (X)

$\alpha$  : Bilangan koefisien prediktor (X)

$\sum XY$  : Total variabel X dengan variabel Y

$\sum Y^2$  : Total kuadrat variabel Y

Tabel 3.2 Pedoman Untuk Mengetahui Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Cukup Kuat
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

### 3.9.3 Uji F

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis yang berbunyi “diduga ada pengaruh yang signifikan dari kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah tahun 2015”. Dengan rumus yang digunakan:

$$F_o = \frac{R^2/k}{(1 - R^2) / (n-k-1)}$$

Keterangan :

- n : banyaknya responden
- k : banyaknya variabel bebas
- $R^2$  : koefisien determinasi berganda
- $F_o$  : pengujian serentak (Atmaja, 1997:348)

Perumusan hipotesis :

$H_o$  : variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variable terikat.

$H_a$  : variabel bebas berpengaruh terhadap variable terikat.

Kriteria pengujian

1. Apabila  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  (5%), berarti  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kualitas produk (X) terhadap kepuasan konsumen (Y).
2. Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  (5%), berarti  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak, hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari kualitas produk (X) terhadap kepuasan konsumen (Y).

#### 3.10.4 Efektifitas garis regresi (Koefisien Determinasi)

Cara untuk mengetahui besar (%) pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah 2015 digunakan rumus koefisien determinasi, sebagai berikut:

$$R^2 \times 100\% = \dots\dots\dots\%$$

Keterangan:

$R^2$  = koefisien daterminasi

(Sarwono, 2013:99)

Untuk mempermudah mengolah dan menganalisis data yang diperoleh, maka peneliti menggunakan program SPSS versi 13 *for windows*.

## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Bakso kabut Bu Juhairiyah merupakan salah satu kuliner tradisional dikawasan kabupaten Jember yang menyajikan produk inovatif. Kuliner yang mengembangkan produk konvensional berupa pentol bakso dipadukan dengan ide atau gagasannya. Dengan hasil idenya (Bakso Kabut), Bu Ju sapaan akrab pemilik kuliner mampu menciptakan peluang bisnis yang menjanjikan. Hal ini terbukti mampu menarik banyak konsumen dan mempertahankan konsumen.

Bakso kabut Bu Juhairiyah sebagai pemimpin pasar (*market leader*) sangat memperhatikan pentingnya memberikan kualitas produk sebagai upaya dalam menciptakan kepuasan konsumen. Menurut Welch (dalam Kotler dan Keller, 2009:181) kualitas produk adalah jaminan terbaik atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terbaik melawan pesaing, dan satu-satunya jalur menuju pertumbuhan dan pendapatan yang berkesinambungan.

Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jalan Rasamala desa Kemuning kecamatan Arjasa kabupaten Jember 2015 dapat disimpulkan.

1. Kualitas produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Bentuk kualitas produk yang diberikan Bakso Kabut Bu Juhairiyah antara lain rasa bakso yang lezat, kejegan rasa bakso, dan tampilan pentol bakso (produk) unik yang ditawarkan Bakso Kabut Bu Juhairiyah. Ketiga indikator kualitas produk tersebut dilaksanakan dengan baik.
2. Kualitas produk yang diberikan Bakso Kabut Bu Juhairiyah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan besarnya pengaruh adalah 57,4 %.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pemilik Bakso Kabut Bu Juhairiyah, dalam upaya mencapai tujuan pemasaran tetap harus melakukan peningkatan dalam kualitas produk. Hal ini perlu disadari, dunia kuliner sangat dinamis, maka pemilik harus mampu membaca apa yang diinginkan dan apa yang dibutuhkan konsumen disetiap jamanya.
2. Bagi penelitian lain, dapat meneliti sumbangan pengaruh variabel bebas yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini untuk mengetahui secara keseluruhan besarnya pengaruh dari semua variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat.

**DAFTAR BACAAN**

**Buku :**

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Alma, Bukhori. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Atmaja, L. 1997. *Memahami Statistika Bisnis (buku 2)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hadi, S. 2004. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P & Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Dua Belas Edisi 12*. Jakarta: PT Indeks.
- Lamb, Hair, Mc Daniel. 2001. *Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa berbasis kompetensi. Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat
- Irawan, H. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo
- Marsum, WA.2001. *Restoran dan segala permasalahannya*. Yogyakarta: CV ANDI Offset.
- Purwoto. 2007. *Statistik Penelitian*. Bandung:CV.Alfabeta.
- Riduwan, 2009. *Metode dan teknik menyusun proposal penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, S. 2001. *SPSS Versi 18 Mengelola Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: CV Elektronika Media Komputindo.
- Sarwono, J. 2013. *12 Jurus Ampuh SPSS untuk Riset Skripsi*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketujuh.Alfabeta. Bandung – Indonesia.
- . 2009. *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta

- , 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sopiah dan Syihabudhin. 2008. *Bisnis Ritel*. Yogyakarta: CV Andi.
- Swasta dan Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta:BPFE.
- Tjiptono, F. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta:CV Andi.
- , 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV Andi.
- , F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: CV Bayumedia.
- , F. 2011. *Pemasaran Jasa*: Malang: CV Bayumedia.
- Umar, H. 2003. *Riset Pemasaran & perilaku konsumen*. Jakarta: PT Gramedia.
- Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa konsep dan implementasi*. Yogyakarta.: Ekonisia.

### Internet

- Iswayanti, Ika Putri. 2010. [http://eprints.undip.ac.id/23470/1/Skripsi\\_Ika\\_Putri\\_Iswayanti\\_C2A606054.pdf](http://eprints.undip.ac.id/23470/1/Skripsi_Ika_Putri_Iswayanti_C2A606054.pdf). (diakses pada 20 Februari 2015).
- Kotler, P. 2012. [Apa itu Market Leader, Market Challenger, Market Follower, dan Market Nicher](http://manganoramangannulis.blogspot.co.id/2012/04/apa-itu-market-leader-market-challenger.html) [serial online].  
-----, <http://manganoramangannulis.blogspot.co.id/2012/04/apa-itu-market-leader-market-challenger.html>. (diakses pada 01 November 2015).
- Lukmanul hakim, reza. 2011. *pengertian market leader* [serial online] <http://rezaluckmannulhakim.tumblr.com/>. (diakses pada 31 Oktober 2015).
- Mandelawangi. 2010. Strategi pemasaran untuk market leader, market challenger, market follower, & market nicher [serial online]. <http://kozelis.blogspot.co.id/2010/02/i-strategi-pemasaran-untuk-market.html>). (diakses pada 31 Oktober 2015).
- Raharjo, Dendy. 2010. Market Leader, Market Challenger, Market Follower, Market Nicher [serial online]. <http://dendyraharjo.blogspot.co.id/2010/10/market-leader-market-challenger-market.html>. (diakses pada 01 November 2015).

Rendi. 2013. Ibu Juhairiyah & Kisah Sukses Bakso Kabut - Jember [serial online]  
([https://www.youtube.com/watch?v=Fz-c\\_k6oL8Q](https://www.youtube.com/watch?v=Fz-c_k6oL8Q))

**Jurnal**

Isyanto, P. 2012. pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian Handphone Blackberry pada mahasiswa ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang No. 4 Vol. 09 edisi Juli.

**Skripsi**

Angelina, Merri Christy. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di KFC Jember. Skripsi. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Jember.

Hermawan, Mega. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Pizza Hut Sudirman Jember. Skripsi. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Jember.

## Lampiran A

### Matrik Penelitian

Judul	Rumusan Masalah	Variable	Sumber Data	Metode Penelitian	Hipotesis
Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah jalan Rasamala desa Kemuning Lor kecamatan Arjasa kabupaten Jember tahun 2015	Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah jalan Rasamala desa Kemuning Lor kecamatan Arjasa kabupaten Jember tahun 2015?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas produk</li> <li>2. Kepuasan Konsumen</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data primer: data angket</li> <li>2. Data sekunder: berupa youtube, observasi, hasil wawancara, dan dokumentasi.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode penentuan lokasi: <i>Purposive Area</i> yaitu Bakso Kabut Bu Juhairiyah</li> <li>2. Metode penentuan sample: <i>Accidental sampling</i></li> <li>3. Metode pengumpulan data:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. angket</li> <li>b. observasi</li> <li>c. wawancara</li> <li>d. dokumentasi</li> </ol> </li> <li>4. Uji Instrumen:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Uji validitas                                      Penelitian ini menggunakan teknik korelasi <i>r product moment</i> <math display="block">r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{((n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2))}}</math> </li> <li>b. Uji reliabilitas                                      Penelitian ini menggunakan rumus                                 </li> </ol> </li> </ol>	Diduga ada pengaruh yang signifikan dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah jalan Rasamala desa kemuning lor kecamatan Arjasa kabupaten Jember tahun 2015.

				<p><i>Crobach Alpha</i></p> $r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \alpha b^2}{\alpha t^2} \right)$ <p>5. Metode Analisis Data</p> <p>a. Persamaan regresi linear berganda</p> $\hat{Y} = a + bX + e_i$ <p>b. Uji regresi secara simultan</p> $F_{\text{ratio}} = \frac{R^2/k}{(1-R)(n-k-1)}$ <p>Untuk menghitung besarnya persentase secara simulta menggunakan rumus koefisien determinasi:</p> <p><b><math>R^2 \times 100\% = \dots\dots\dots\%</math></b></p>	
--	--	--	--	---	--

**Lampiran B**

**TUNTUNAN PENELITIAN**

1. Metode Angket

Data Yang Ingin Diperoleh	Sumber Data
Kualitas produk dan kepuasan konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah	Konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah

2. Metode Dokumentasi

Data Yang Ingin Diperoleh	SUMBER Data
Foto kegiatan penelitian	Bakso Kabut Bu Juhairiyah

3. Metode Wawancara

Data Yang Ingin Diperoleh	Sumber Data
Berkaitan dengan kualitas produk dan kepuasan konsumen	Konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah

4. Metode Observasi

Data Yang Ingin Diperoleh	Sumber Data
Mengamati kegiatan dilapangan tentang produk yang ditawarkan Bakso Kabut Bu Juhairiyah kepada konsumen.	Konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah

**Lampiran C**

**ANGKET PENELITIAN**

Kepada

Yth. bapak/ibu

Di

**TEMPAT**

Dengan hormat,

Dalam upaya menyelesaikan studi strata satu pada FKIP Universitas Jember, peneliti bermaksud menyusun karya tulis ilmiah (skripsi) dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah jalan Rasamala desa Kemuning Lor kecamatan Arjasa kabupaten Jember tahun 2015”**. Peneliti memohon kepada bapak/ibu berkenan meluangkan waktu untuk memberikan keterangan dengan menjawab pernyataan dalam angket ini.

Pengisian daftar pernyataan ini bersifat bebas dan segala keterangan yang bapak/ibu berikan akan peneliti jaga kerahasiaannya. Peneliti mengharapkan bapak/ibu mengisi angket sesuai dengan pendapat, keyakinan dan keadaan yang sebenarnya secara jujur agar peneliti dapat memperoleh data yang akurat.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas kesediaan dan perhatian Bapak dalam pengisian angket ini saya sampaikan terima kasih.

Hormat Saya,

**Rudi Hariyanto**  
**NIM. 100210301053**

## DAFTAR PERNYATAAN

### A. Petunjuk Penelitian

1. Mohon pernyataan dibawah ini dijawab dengan sejujurnya dengan cara memberikan tanda (  $\surd$  ) pada kolom pilihan jawaban yang telah disediakan.
2. Penilaian dilakukan berdasarkan skala berikut:  
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1  
Tidak Setuju (TS) = 2  
Setuju (S) = 3  
Sangat Setuju (ST) = 4
3. Apabila ada pernyataan yang kurang jelas atau tidak dipahami, dapat anda tanyakan kepada peneliti.

### B. Syarat Responden

Adapun syarat-syarat yang diajukan reponden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden beusia  $\geq 17$  tahun karena dengan pertimbangan kondisi umur tersebut diharapkan responden bisa lebih memahami terhadap maksud dari kuesioner yang diterima.
2. Responden pernah lebih dari 1x mengkonsumsi Bakso Kabut Bu Juhairiyah.
3. Konsumen berdaya beli (konsumen mengeluarkan uang sendiri)

### C. Identitas Responden

1. Nama Responden : .....
2. Jenis Kelamin : (L/P)
3. Umur : .....
4. Pekerjaan : .....
5. Alamat : .....

**D. Daftar pernyataan yang diajukan**

## a. Kualitas Produk

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Cita rasa produk yang disajikan Bakso Kabut Bu Juhairiyah lezat				
2	Rasa makanan yang disajikan Bakso Kabut Bu Juhairiyah tetap tidak berubah-ubah atau ajeg.				
3	Tampilan pentol bakso (produk) yang disajikan Bakso Kabut Bu Juhairiyah unik atau berbeda dari umumnya				

## b. Kepuasan Konsumen

## a) Pembelian Ulang

No	Peryataan	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa puas (produk dan pelayanan) dan saya akan datang kembali untuk melakukan pembelian ulang di Bakso Kabut Bu Juhairiyah				

## b) Rekomendasi dari mulut kemulut

No	Peryataan	SS	S	TS	STS
1	Saya bersedia menyampaikan hal positif dan merekomendasikan Bakso Kabut Bu Juhairiyah sebagai pilihan kuliner kepada kerabat, teman, atau orang lain tentang kualitas produk dan kualitas pelayanan.				

**Lampiran D**

**PEDOMAN WAWANCARA**

1. Apakah anda senang mengkonsumsi bakso di Bakso Kabut Bu Juhairiyah?
2. Mengapa anda senang mengkonsumsi bakso di Bakso Kabut Bu Juhairiyah?
3. Menurut anda apakah tampilan bakso yang ditawarkan Bakso Kabut Bu Juhairiyah unik atau berbeda dari umumnya?
4. Bagaimana cita rasa makanan yang ditawarkan Bakso Kabut Bu Juhairiyah lezat?
5. Apakah anda puas mengkonsumsi bakso di Bakso Kabut Bu Juhairiyah ?
6. Apakah anda berminat melakukan pembelian ulang di Bakso Kabut Bu Juhairiyah?
7. Apakah anda akan mengatakan hal positif kepada teman atau kerabat anda mengenai keunggulan dari kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dimiliki Bakso Kabut Bu Juhairiyah?

**Lampiran E**

**TRANSKRIP WAWANCARA**

Berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu konsumen Bakso Kabut Bu juhairiyah sebagai responden (FA, 19<sup>Th</sup>) dalam penelitian ini.

Peneliti Selamat sore mas, maaf mengganggu waktunya.

Responden *sore, ada pa mas?*

Peneliti Saya bermaksud ingin wawancara mas tentang kualitas produk dan kualitas pelayanan yang ditawarkan Bakso kabut Bu Juhairiyah?

Responden *monggo (silahkan) mas*

Peneliti Berapa kali makan di Bakso Kabut Bu Juhairiyah?

Responden *yang ketujuh ini mas saya makan disini*

Peneliti Apakah anda senang makan di Bakso Kabut Bu Juhairiyah?

Responden *ya seneng mas*

Peneliti Mengapa anda senang makan di Bakso Kabut Bu Juhairiyah?

Responden *menurut saya ya mas, rasa bakso disini enak mas, rasanya beda dengan bakso kabut lainnya, (kedua )baksonya unik, (ketiga) setiap kali saya makan bakso disini (Bakso kabut Bu Juhairiyah) rasanya enak mas gak diubah-ubah itu jadi saya senang mas*

- Peneliti Menurut anda, apakah tampilan bakso yang ditawarkan Bakso Kabut Bu Juhairiyah unik atau berbeda dari umumnya?
- Responden *iya mas, tampilan pentol baksonya unik, he...*
- Peneliti Bagaimana cita rasa makanan yang ditawarkan Bakso Kabut Bu Juhairiyah lezat?
- Responden *rasanya bakso disini enak, memang pantas inisiator (market leader Bakso Kabut Bu Juhairiyah) Bakso Kabut banyak diminati*
- Peneliti Apakah anda merasa puas mengkonsumsi bakso di Bakso Kabut Bu Juhairiyah?
- Responden *saya merasa puas makan bakso disini, makanannya enak*
- Peneliti Apakah anda berminat melakukan pembelian ulang di Bakso Kabut Bu Juhairiyah?
- Responden *jelas mas, pasti beli lagi*
- Peneliti Apakah anda akan mengatakan hal positif kepada teman dan kerabat anda mengenai keunggulan dari kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dimiliki Bakso Kabut Bu Juhairiyah?
- Responden *makan disini saya puas, jelas mas saya sampaikan. Disini juga tempatnya mendukung untuk ngumpul-ngumpul*

Berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah sebagai responden (IR, 48<sup>Th</sup>) dalam penelitian ini.

- Peneliti            Selamat sore mas, maaf mengganggu waktunya.
- Responden        *iya sore, ada pa mas?*
- Peneliti            Saya bermaksud ingin wawancara mas tentang kualitas produk dan kualitas pelayanan yang ditawarkan Bakso kabut Bu Juhairiyah?
- Responden        *iya silahkan mas*
- Peneliti            Berapa kali makan di Bakso Kabut Bu Juhairiyah?
- Responden        *sering mas, sudah sepuluh kali mas saya makan disini*
- Peneliti            Apakah anda senang makan di Bakso Kabut Bu Juhairiyah?
- Responden        *aku...seneng mas*
- Peneliti            Mengapa anda senang makan di Bakso Kabut Bu Juhairiyah?
- Responden        *menurut saya ya mas, rasa bakso kabut disini enak mas, bakso disini beda dengan bakso lainnya (tampilan bakso unik), rasanya tetep enak gak berubah-ubah*
- Peneliti            Menurut anda, apakah tampilan bakso yang ditawarkan Bakso Kabut Bu Juhairiyah unik atau berbeda dari lainnya?
- Responden        *Iya beda*
- Peneliti            Bagaimana cita rasa makanan yang ditawarkan Bakso Kabut Bu Juhairiyah lezat?
- Responden        *rasanya bakso disini enak, gak berubah-ubah itu mas*
- Peneliti            Apakah anda merasa puas mengkonsumsi bakso di Bakso Kabut Bu Juhairiyah?
- Responden        *Secara keseluruhan menurut saya bakso disini memuaskan, rasanya enak, gak berubah-ubah itu mas, baksonya unik,*
- Peneliti            Apakah anda berminat melakukan pembelian ulang di Bakso Kabut Bu Juhairiyah?

- Responden      *wah kalau ditanyak beli lagi jawabnya iya*
- Peneliti        Apakah anda akan mengatakan hal positif kepada teman dan kerabat anda mengenai keunggulan dari kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dimiliki Bakso Kabut Bu Juhairiyah?
- Responden      *kalau cocok saya itu cenderung woro-woro (pengumuman) ketemen*



**Lampiran F**

**BIODATA RESPONDEN**

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan
1	Dian Lestari	Perempuan	19	Mahasiswa
2	Sofiatun Rizki	Perempuan	19	Mahasiswa
3	Fathur rozi	Laki-laki	20	Mahasiswa
4	Wahyu Rodaftian R	Laki-laki	23	Mahasiswa
5	Farhan Aziz	Laki-laki	19	Mahasiswa
6	Asep	Laki-laki	22	Mahasiswa
7	Ade Prasetyo H	Laki-laki	27	Mahasiswa
8	Romla Dwi	Perempuan	24	Swasta
9	Susilowati	Perempuan	18	SPG
10	Lilis Sofiana	Perempuan	18	Swasta
11	Oktav Anggi Prasasti	Perempuan	20	Mahasiswa
12	Woro Suhesti	Perempuan	20	Mahasiswa
13	Putri Cahyani A	Perempuan	19	Mahasiswa
14	Sufiatuz Zahroh	Perempuan	20	Mahasiswa
15	Roviani Darojah	Perempuan	20	Mahasiswa
16	Zhea Subarkah	Perempuan	20	Mahasiswa
17	Andre	Laki-laki	25	Wiraswasta
18	Nadia Kurniasih	Perempuan	20	Mahasiswa
19	Riadini M	Perempuan	20	Mahasiswa
20	Yuni Madyawati	Perempuan	23	Mahasiswa
21	Faiqotul Himmah	Perempuan	22	Mahasiswa
22	M. Nur Elan P	Laki-laki	17	Pelajar
23	Rifka Amila Zahra	Perempuan	18	Mahasiswa
24	M. Eko Wahyudi	Laki-laki	22	Wiraswasta
25	Ina	Perempuan	21	SPG
26	Nadia Fitri P	Perempuan	17	Pelajar
27	Fahmi Asrori	Laki-laki	21	Mahasiswa
28	Aisyah	Perempuan	29	Guru
29	Saiful Rizal	Laki-laki	22	Mahasiswa
30	Wahyu	Laki-laki	19	Wiraswasta
31	Dini Dwi Pridyanti	Perempuan	21	Mahasiswa

32	Ida Rosida	Perempuan	48	IRT
33	Ny. Helmi	Perempuan	44	IRT
34	Zainul A.R	Laki-laki	20	Mahasiswa
35	A. Fauzi	Laki-laki	30	Swasta
36	Fadma	Perempuan	19	Swasta
37	Elsa S.Y	Perempuan	23	Mahasiswa
38	Indrawati	Perempuan	43	IRT
39	Bella Husnul	Perempuan	20	Mahasiswa
40	Anggita Novalia	Perempuan	20	Mahasiswa
41	A. Suwito	Laki-laki	18	Swasta
42	Arif Humaidi	Laki-laki	21	Wiraswasta
43	Catrina Dyan E	Perempuan	17	Pelajar
44	Dini Kamala	Perempuan	17	Pelajar
45	Siti Indriani P	Perempuan	17	Pelajar
46	Feni Emiliya	Perempuan	17	Pelajar
47	Hamlah Nadela	Perempuan	17	Pelajar
48	Anang Ari	Laki-laki	24	Guru
49	Taufik	Laki-laki	27	Swasta
50	Hadi	Laki-laki	23	Mahasiswa

**Lampiran G**

**REKAPITULASI ANGGKET**

Adapun rekapan data yang diperoleh dari penyebaran angket dalam penelitian ini dengan judul pengaruh kualitas produk terhadap Kepuasan Konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jalan Rasamala desa Kemuning Lor Kecamatan Arjasa Kabupaten Jember 2015, diuraikan sebagai berikut:

**KUALITAS PRODUK**

No	1	2	3	Total
1	4	4	4	12
2	3	3	3	9
3	4	3	3	10
4	3	3	3	9
5	3	3	3	9
6	3	2	3	8
7	3	4	3	10
8	3	3	3	9
9	4	3	4	11
10	3	3	3	9
11	4	3	4	11
12	4	3	4	11
13	3	4	4	11
14	4	4	3	11
15	3	3	3	9
16	4	3	4	11
17	3	3	3	9
18	4	3	4	11
19	4	4	4	12
20	3	3	4	10
21	3	4	3	10
22	4	4	3	11
23	4	3	4	11

No	1	2	3	Total
24	4	4	4	12
25	4	4	4	12
26	4	3	3	10
27	4	4	3	11
28	4	4	4	12
29	4	3	4	11
30	4	4	4	12
31	3	3	3	9
32	3	3	4	10
33	3	3	3	9
34	3	4	3	10
35	4	4	4	12
36	3	4	4	11
37	4	3	4	11
38	3	3	3	9
39	4	4	3	11
40	3	4	4	11
41	3	3	3	9
42	3	4	3	10
43	4	4	3	11
44	3	3	4	10
45	4	3	4	11
46	4	4	4	12
47	4	4	4	12
48	3	4	4	11
49	3	4	3	10
50	3	3	4	10
Jumlah	175	172	176	523

**KEPUASAN KONSUMEN**

No	1	2	Total
1	4	3	7
2	3	3	6
3	3	3	6
4	3	3	6
5	3	3	6
6	3	3	6
7	3	3	6
8	3	3	6
9	4	4	8
10	3	3	6
11	3	4	7
12	3	4	7
13	4	3	7
14	4	4	8
15	3	3	6
16	4	4	8
17	3	3	6
18	3	3	6
19	4	4	8
20	3	3	6
21	3	3	6
22	3	3	6
23	3	4	7
24	4	4	8
25	4	4	8
26	3	4	7
27	4	4	8
28	4	4	8
29	4	4	8
30	4	3	7
31	3	3	6
32	3	4	7
33	3	3	6

No	1	2	Total
34	3	3	6
35	4	4	8
36	4	4	8
37	4	3	7
38	3	3	6
39	4	3	7
40	3	4	7
41	3	3	6
42	3	3	6
43	4	3	7
44	3	3	6
45	3	3	6
46	4	4	8
47	4	4	8
48	3	3	6
49	3	3	6
50	4	3	7
Jumlah	170	169	339

**Lampiran H**

**ANALISI DISTRIBUSI FREKUENSI BUTIR PERTANYAAN**

Berdasarkan hasil temuan data dilapangan mengenai indikator kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen dapat ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

1. Kualitas Produk (X)

	Nama Variabel	Jumlah Responden	Persentase
1	• Sangat setuju	25	50 %
	• Setuju	25	50 %

No	Nama Variabel	Jumlah Responden	Persentase
2	• Sangat setuju	23	46%
	• Setuju	26	52%
	• Tidak setuju	1	2%

No	Nama Variabel	Jumlah Responden	Persentase
3	• Sangat setuju	26	52%
	• Setuju	24	48%

2. Kepuasan konsumen (Y)

No	Nama Variabel	Jumlah Responden	Persentase
1	• Sangat setuju	20	40%
	• Setuju	30	60%

No	Nama Variabel	Jumlah Responden	Persentase
2	• Sangat setuju	19	38%
	• Setuju	31	62%

**Distribusi Frekuensi Butir Pertanyaan**

**Variabel Kualitas Produk (X)**

		Statistics			
		X1.1	X1.2	X1.3	Kualitas Produk
N	Valid	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,50	3,44	3,52	10,44
Median		3,50	3,00	4,00	11,00
Mode		3 <sup>a</sup>	3	4	11
Std. Deviation		,505	,541	,505	1,128
Minimum		3	2	3	8
Maximum		4	4	4	12
Sum		175	172	176	522
Percentiles	25	3,00	3,00	3,00	9,75
	50	3,50	3,00	4,00	11,00
	75	4,00	4,00	4,00	11,00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

**X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	25	50,0	50,0	50,0
	4	25	50,0	50,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

**X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2,0	2,0	2,0
	3	26	52,0	52,0	54,0
	4	23	46,0	46,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	24	48,0	48,0	48,0
	4	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Kualitas Produk**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8	2	4,0	4,0	4,0
	9	10	20,0	20,0	24,0
	10	11	22,0	22,0	46,0
	11	18	36,0	36,0	82,0
	12	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**

**Statistics**

		Y1.1	Y1.2	Kepuasan Konsumen
N	Valid	50	50	50
	Missing	0	0	0
Mean		3,40	3,38	6,78
Median		3,00	3,00	7,00
Mode		3	3	6
Std. Deviation		,495	,490	,840
Minimum		3	3	6
Maximum		4	4	8
Sum		170	169	339
Percentiles	25	3,00	3,00	6,00
	50	3,00	3,00	7,00
	75	4,00	4,00	8,00

**Frequency Table**

**Y1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	30	60,0	60,0	60,0
	4	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Y1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	31	62,0	62,0	62,0
	4	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Kepuasan Konsumen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6	24	48,0	48,0	48,0
	7	13	26,0	26,0	74,0
	8	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Lampiran I

HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS

I.1 Uji Validitas Variabel Penelitian  
a. Variabel Kualitas Produk (X)

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	Kualitas Produk
X1.1	Pearson Correlation	1	,224	,400**	,752**
	Sig. (2-tailed)		,117	,004	,000
	N	50	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	,224	1	,117	,647**
	Sig. (2-tailed)	,117		,420	,000
	N	50	50	50	50
X1.3	Pearson Correlation	,400**	,117	1	,701**
	Sig. (2-tailed)	,004	,420		,000
	N	50	50	50	50
Kualitas Produk	Pearson Correlation	,752**	,647**	,701**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**b. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**

**Correlations**

		Y.1	Y.2	Y.tot
Y.1	Pearson Correlation	1	,454**	,854**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000
	N	50	50	50
Y.2	Pearson Correlation	,454**	1	,851**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000
	N	50	50	50
Y.tot	Pearson Correlation	,854**	,851**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**1.2 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian**

**a. Variabel Kualitas Produk (X)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,491	,496	3

## Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3,50	,505	50
X1.2	3,44	,541	50
X1.3	3,52	,505	50

## Inter-Item Correlation Matrix

	X1.1	X1.2	X1.3
X1.1	1,000	,224	,400
X1.2	,224	1,000	,117
X1.3	,400	,117	1,000

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	6,96	,611	,414	,192	,209
X1.2	7,02	,714	,204	,051	,572
X1.3	6,94	,670	,324	,161	,366

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
10,46	1,192	1,092	3

## b. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,625	,625	2

## Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1.1	3,40	,495	50
Y1.2	3,38	,490	50

## Inter-Item Correlation Matrix

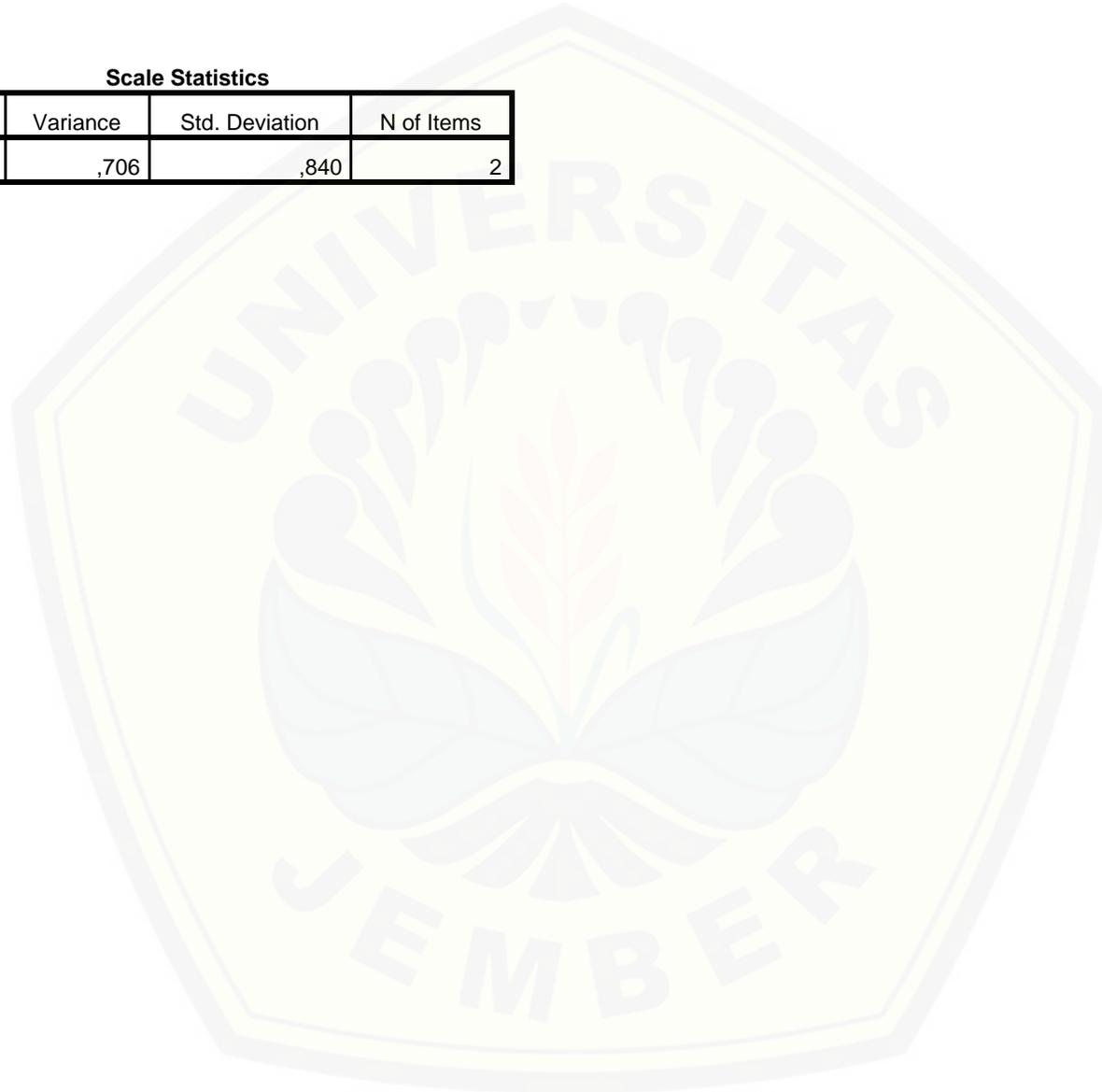
	Y1.1	Y1.2
Y1.1	1,000	,454
Y1.2	,454	1,000

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	3,38	,240	,454	,206	.
Y1.2	3,40	,245	,454	,206	.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
6,78	,706	,840	2



## I.4 Analisis data

### a. Analisis Regresi Linier Sederhana

#### Regression

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Konsumen	6,78	,840	50
Kualitas Produk	10,46	1,092	50

**Correlations**

		Kepuasan Konsumen	Kualitas Produk
Pearson Correlation	Kepuasan Konsumen	1,000	,758
	Kualitas Produk	,758	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Konsumen	.	,000
	Kualitas Produk	,000	.
N	Kepuasan Konsumen	50	50
	Kualitas Produk	50	50

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Produk <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,758 <sup>a</sup>	,574	,565	,554	,574	64,743	1	48	,000	1,800

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19,858	1	19,858	64,743	,000 <sup>b</sup>
	Residual	14,722	48	,307		
	Total	34,580	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	,682	,762		,895	,375					
	Kualitas Produk	,583	,072	,758	8,046	,000	,758	,758	,758	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kualitas Produk
1	1	1,995	1,000	,00	,00
	2	,005	19,405	1,00	1,00

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	5,35	7,68	6,78	,637	50
Residual	-1,095	,905	,000	,548	50
Std. Predicted Value	-2,253	1,410	,000	1,000	50
Std. Residual	-1,977	1,634	,000	,990	50

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

## Lampiran J . HASIL NILAI r PRODUCT MOMENT

Tabel Nilai r Product Moment

N	Tarf Signifikansi		N	Tarf Signifikansi		N	Tarf Signifikansi	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	36	0,329	0,424			
4	0,950	0,990	37	0,325	0,418	100	0,195	0,256
5	0,878	0,959	38	0,320	0,413			
6	0,811	0,917	39	0,316	0,408	125	0,176	0,230
7	0,754	0,874	40	0,312	0,403			
8	0,707	0,834	41	0,308	0,398	150	0,159	0,210
9	0,666	0,798	42	0,304	0,393			
10	0,632	0,765	43	0,301	0,389	175	0,148	0,194
11	0,602	0,735	44	0,297	0,384			
12	0,572	0,708	45	0,294	0,380	200	0,138	0,181
13	0,553	0,684	46	0,291	0,376			
14	0,532	0,661	47	0,288	0,372	300	0,113	0,148
15	0,514	0,641	48	0,284	0,368			
16	0,497	0,623	49	0,281	0,364	400	0,098	0,128
17	0,482	0,606	50	0,279	0,361			
18	0,468	0,590				500	0,088	0,115
19	0,456	0,575	55	0,266	0,345			
20	0,444	0,561				600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	60	0,254	0,330			
22	0,423	0,537	64	0,246	0,320	700	0,074	0,097
23	0,413	0,526	65	0,244	0,317			
24	0,404	0,515				800	0,070	0,091
25	0,396	0,505	70	0,235	0,306			
26	0,388	0,496				900	0,065	0,086
27	0,381	0,487	75	0,227	0,296			
28	0,374	0,478				1000	0,062	0,081
29	0,367	0,470	80	0,220	0,286			
30	0,361	0,463						
31	0,355	0,456	85	0,213	0,278			
32	0,349	0,449						
33	0,344	0,442	90	0,207	0,270			
34	0,339	0,436						
35	0,334	0,430	95	0,202	0,263			

**TABEL**  
**Nilai-nilai Kritis F**  
**untuk tingkat kepercayaan 95 %, alpha = 0.05**

df2	df 1				
	1	2	3	4	5
1	161.4	199.5	215.7	224.6	230.2
2	18.51	19	19.16	19.25	19.3
3	10.13	9.552	9.277	9.117	9.013
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.256
5	6.608	5.786	5.409	5.192	5.05
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387
7	5.591	4.737	4.347	4.12	3.972
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.687
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.482
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.326
11	4.844	3.982	3.587	3.357	3.204
12	4.747	3.885	3.49	3.259	3.106
13	4.667	3.806	3.411	3.179	3.025
14	4.6	3.739	3.344	3.112	2.958
15	4.543	3.682	3.287	3.056	2.901
16	4.494	3.634	3.239	3.007	2.852
17	4.451	3.592	3.197	2.965	2.81
18	4.414	3.555	3.16	2.928	2.773
19	4.381	3.522	3.127	2.895	2.74
20	4.351	3.493	3.098	2.866	2.711
21	4.325	3.467	3.072	2.84	2.685
22	4.301	3.443	3.049	2.817	2.661
23	4.279	3.422	3.028	2.796	2.64
24	4.26	3.403	3.009	2.776	2.621
25	4.242	3.385	2.991	2.759	2.603
26	4.225	3.369	2.975	2.743	2.587
27	4.21	3.354	2.96	2.728	2.572
28	4.196	3.34	2.947	2.714	2.558
29	4.183	3.328	2.934	2.701	2.545
30	4.171	3.316	2.922	2.69	2.534
31	4.16	3.305	2.911	2.679	2.523
32	4.149	3.295	2.901	2.668	2.512
33	4.139	3.285	2.892	2.659	2.503
34	4.13	3.276	2.883	2.65	2.494
35	4.121	3.267	2.874	2.641	2.485

36	4.113	3.259	2.866	2.634	2.477
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.47
38	4.098	3.245	2.852	2.619	2.463
39	4.091	3.238	2.845	2.612	2.456
40	4.085	3.232	2.839	2.606	2.449
41	4.079	3.226	2.833	2.6	2.443
42	4.073	3.22	2.827	2.594	2.438
43	4.067	3.214	2.822	2.589	2.432
44	4.062	3.209	2.816	2.584	2.427
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.422
46	4.052	3.2	2.807	2.574	2.417
<b>47</b>	4.047	<b>3.195</b>	2.802	2.57	2.413
48	4.043	3.191	2.798	2.565	2.409
49	4.038	3.187	2.794	2.561	2.404
50	4.034	3.183	2.79	2.557	2.4
51	4.03	3.179	2.786	2.553	2.397
52	4.027	3.175	2.783	2.55	2.393
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389
54	4.02	3.168	2.776	2.543	2.386
55	4.016	3.165	2.773	2.54	2.383
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.38
57	4.01	3.159	2.766	2.534	2.377
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371
60	4.001	3.15	2.758	2.525	2.368
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366
62	3.996	3.145	2.753	2.52	2.363
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361
64	3.991	3.14	2.748	2.515	2.358
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352
68	3.982	3.132	2.74	2.507	2.35
69	3.98	3.13	2.737	2.505	2.348
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342
73	3.972	3.122	2.73	2.497	2.34
74	3.97	3.12	2.728	2.495	2.338
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335

77	3.965	3.115	2.723	2.49	2.333
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332
79	3.962	3.112	2.72	2.487	2.33
80	3.96	3.111	2.719	2.486	2.329
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324
84	3.955	3.105	2.713	2.48	2.323
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319
88	3.949	3.1	2.708	2.475	2.318
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313
93	3.943	3.094	2.703	2.47	2.312
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311
95	3.941	3.092	2.7	2.467	2.31
96	3.94	3.091	2.699	2.466	2.309
97	3.939	3.09	2.698	2.465	2.308
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305

Lampiran L

HASIL DOKUMENTASI



Responden sedang mengisi angket



Responden Mengisi angket



Peneliti melakukan wawancara dengan salah satu responden



Wawancara peneliti dengan pemilik kuliner Bakso Kabut Bu Juhairiyah (Bu Ju)



Gambar dari depan Bakso Kabut Bu Juhairiyah

JEMBER

## Lampiran M.

### M.1 Lembar Konsultasi Pembimbing 1



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**  
 Alamat : Jl. Kalimantan III/3 Kampus Tegalboto Kotak Pos 162  
 Telp./Fax (0331) 334988 Jember 68121

---

**LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI**

Nama : Rudi Hariyanto  
 NIM/Angkatan : 100210301053  
 Jurusan/Program Studi : Pendidikan IPS/Pendidikan Ekonomi  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah tahun 2015  
 Pembimbing I : Drs. Pudjo Suharso, M.Si

**KEGIATAN KONSULTASI**

NO	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	TT. Pembimbing I
1.	28 April 2015	Bab 1, 2, 3	✓
2.	13 Mei 2015	Bab 1, 2, 3	✓
3.	18 Juli 2015	Bab 1, 2, 3	✓
4.	19 Juli 2015	Bab 1, 2, 3	✓
5.	26 Juli 2015	Bab 1, 2, 3	✓
6.	20 Agustus 2015		all sumer
7.	12 Mei 2016	Bab 4 dan 5	✓
8.	19 Mei 2016	Bab 4 dan 5	✓
9.	26 Mei 2016	Bab 4 dan 5	✓
10.	28 Mei 2016	Bab 4 dan 5	✓
11.	2 Juni 2016		all paly
12.			
13.			
14.			
15.			

Catatan:

- Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi.
- Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi

**M.1 Lembar Konsultasi Pembimbing 2**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
Alamat : Jl. Kalimantan III/3 Kampus Tegalboto Kotak Pos 162  
Telp./Fax (0331) 334988 Jember 68121

---

**LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI**

Nama : Rudi Hariyanto  
 NIM/Angkatan : 100210301053  
 Jurusan/Program Studi : Pendidikan IPS/Pendidikan Ekonomi  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah tahun 2015  
 Pembimbing II : Drs. Sutrisno Djaja, M.M

**KEGIATAN KONSULTASI**

NO	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Tt. Pembimbing II
1.	28 April 2015	Bab 1.1, II	
2.	13 Mei 2015	Bab 1.1, II	
3.	16 Juli 2015	Bab 1.1, II	
4.	20 Mei 2016		
5.	12 Mei 2016	Bab 4.5	
6.	19 Mei 2016	Bab 4.5	
7.	26 Mei 2016	Bab 4.5	
8.	2 Juni 2016	Bab 4.5 dan Lampiran	
9.	6 Juni 2016	Bab 4.5 Lampiran	
10.	13 Juli 2016	Bab 4.5	
11.	20 Juli 2016	Bab 4 dan 5 + ACC	
12.			
13.			
14.			
15.			

Catatan:

- Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi.
- Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi

Lampiran N. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
Jalan Kalimantan Nomor 37 Kampus Bumi Tegalboto Jember 68121  
Telepon: 0331-334988, 330738 Fax: 0331-334988  
Laman: www.fkip.unej.ac.id

Nomor : 10721/UN25.1.5/LT.5/2016

21 JUN 2016

Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Pemilik Bakso Kabut Bu Juhairiyah  
Di Tempat

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa FKIP Universitas Jember di bawah ini.

Nama : Rudi Hariyanto  
NIM : 100210301153  
Jurusan : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Berkenaan dengan penyelesaian studinya, mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan penelitian di kuliner yang bapak/ibu miliki dengan Judul: "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jl. Rasamala Desa Kemuning Lor Kec. Arjasa Kab. Jember 2015)".

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon bapak/ibu berkenan memberikan izin dan sekaligus memberikan bantuan informasi yang diperlukan.

Demikian atas perkenan dan kerjasama yang baik kami sampaikan terima kasih.



a.a. Dekan  
Pembantu Dekan I,

Sukatman, M.Pd  
NIP.19640123 199512 1 001

**Lampiran O**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**a. Identitas**

Nama : Rudi Hariyanto  
Tempat, Tanggal Lahir : Lumajang, 07 Februari 1992  
Agama : Islam  
Nama Ayah : Munandar  
Nama Ibu : Sutiami  
Alamat Asal : Desa Sukorejo, Kecamatan Kunir, Kabupaten Lumajang  
Alamat di Jember : Jl. Kalimantan X no.80 Jember

**b. Riwayat Pendidikan**

No	Nama sekolah	Tempat	Tahun
1	SD Negeri Sukorejo 01	Lumajang	2003/2004
2	SLTP 01 Kunir	Lumajang	2006/2007
3	SMA PGRI 01 Lumajang	Lumajang	2009/2010

**c. Hasil Karya Tulis**

- Skripsi