

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warung UMKM Minas Syukur Kambang

Waifa Nurapriila

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email : nurapriilawaifa@gmail.com

Sissah Sissah

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email : sissah_mhi@yahoo.co.id

Marissa Putriana

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email : marrisa.putriana@uinjambi.ac.id

Korespondensi penulis: nurapriilawaifa@gmail.com

Abstract. *Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) are productive businesses owned by individuals or business entities that meet the criteria for being a micro enterprise. In doing business, the goods sold must have consistency and quality that is in accordance with what is advertised. Assuming that his character is good, buyers will make repeat purchases more often at Minas Syukur Kambang. The quality of the products at Minas Syukur Kambang is good but the quality of service is still lacking because there are still many miscommunications. The menu variations are also good with various variations with different flavors, but sales results fluctuate even though if all the product indicators had been implemented, it could have encouraged consumer interest in buying the product, thereby increasing sales results. The research aims to determine the influence of product quality, service quality, menu variations on consumer satisfaction in the Minas Syukur Kambang UMKM. The research method uses a quantitative descriptive sample taken as many as 95 respondents using a simple random sampling technique, namely a random sampling technique, namely a sampling technique where all individuals in the population, either individually or together, are given the same opportunity to be selected as sample members. The results of this research state that product quality has a positive effect and service quality does not have a positive effect on consumer satisfaction. Meanwhile, menu variations have a positive effect on consumer satisfaction. Based on data analysis in this research, these variables are valid and reliable. In testing the classical assumptions, this research has a normal distribution, heteroscedasticity and multicollinearity do not occur.*

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Menu Variations On Consumer Satisfaction.*

Abstrak. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan usaha produktif yang dimiliki perorangan maupun **badan usaha** yang telah memenuhi kriteria sebagai usaha mikro. Dalam berbisnis barang yang dijual harus memiliki konsistensi dan kualitas yang sesuai dengan yang diiklankan. Dengan asumsi bahwa sifatnya baik dengan begitu pembeli akan lebih sering melakukan pembelian yang berulang-ulang di Minas Syukur Kambang ini. Kualitas produk di Minas Syukur Kambang sudah bagus tetapi kualitas pelayanannya masih kurang karena masih banyak yang miskomunikasi. Dari Variasi Menu juga sudah bagus dengan berbagai macam variasi dengan berbagai rasa yang berbeda-beda, namun hasil penjualan fluktuatif padahal seharusnya jika semua indikator produk tersebut telah diterapkan dapat mendorong minat konsumen untuk membeli produk sehingga menaikkan hasil penjualan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, kualitas pelayanan, variasi menu terhadap kepuasan konsumen di umkm Minas Syukur Kambang. Metode penelitian yang digunakan kuantitatif deskriptif sampel yang diambil sebanyak 95 responden dengan menggunakan teknik *simple random sampling* yakni teknik random sampling yaitu teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variasi menu berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan analisis data dalam penelitian ini variabel-variabel tersebut valid dan reliabel. Pada pengujian asumsi klasik penelitian ini berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan multikolinearitas.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen.

LATAR BELAKANG

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan sektor ekonomi nasional yang sangat strategis, sektor ini mempengaruhi hajat hidup orang banyak dan menjadi tulang punggung perekonomian nasional. UMKM juga merupakan kelompok pelaku ekonomi terbesar dalam perekonomian Indonesia, kunci untuk mengamankan perekonomian nasional saat terjadi krisis ekonomi dan terbukti menjadi indikator pertumbuhan ekonomi pasca krisis ekonomi. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) memainkan peran yang sangat penting pada sektor perekonomian di Indonesia, terutama dalam hal penciptaan lapangan kerja. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa tenaga kerja Indonesia sangat besar karena jumlah penduduknya yang banyak sehingga perusahaan besar tidak dapat menyerap semua pencari kerja dan perusahaan besar umumnya tidak dapat menciptakan lapangan kerja yang besar. Selain itu, perusahaan besar umumnya membutuhkan tenaga kerja dengan tingkat pendidikan formal yang tinggi dan pengalaman kerja yang memadai, sedangkan UMKM khususnya Usaha Mikro memiliki tenaga kerja berpendidikan rendah.

Dalam mempertahankan bisnis, barang dan administrasi yang dijual harus memiliki konsistensi dan kualitas yang baik atau sesuai dengan harga yang diiklankan. Kualitas barang juga mempengaruhi penyelesaian dari pembeli. Untuk melakukan akuisisi suatu barang, kualitas memiliki arti penting yang signifikan dalam pilihan pembelian pelanggan. Dengan asumsi bahwa sifat barangnya bagus, pembeli akan lebih sering melakukan pembelian berulang. Terlepas dari kenyataan bahwa pelanggan memiliki pandangan yang berbeda tentang sifat bahan, pada dasarnya pembeli akan memilih barang yang dapat memenuhi kebutuhan mereka.

Dimana dijelaskan di dalam Al-Qur'an surah An-Najm ayat 39 tentang anjuran untuk melakukan usaha ekonomi.

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا سَعْمًا

“Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya.

Ayat di atas menjelaskan tentang anjuran untuk berkerja dan usaha ekonomi. Melalui ayat ini Allah akan memberi kesempurnaan bagi manusia yang berusaha. Hendaklah melibatkan Allah dalam setiap kegiatan. Dalam mempertahankan bisnis, barang dan administrasi yang dijual harus memiliki konsistensi, kualitas yang baik dan sesuai dengan harga yang diiklankan. Kualitas barang yang baik tentunya akan mempengaruhi jumlah pembelian barang yang ditawarkan. Untuk melakukan akuisisi suatu barang, kualitas memiliki arti penting yang signifikan dalam pilihan pembelian konsumen.

Perkembangan UMKM Kuliner di Jambi dapat dikatakan baik, pasti akan mendatangkan dampak yang positif dan negatif. Dengan dampak positif dapat terus di telusuri kreasi makanan yang baru dengan adanya bantuan dari teknologi saat ini yang memungkinkan untuk membuka UMKM yang baru yang bergerak dibidang kuliner. Berkebalikan dengan itu, disisi negatifnya dengan adanya kemunculan berbagai produk makanan baru dalam dunia kuliner di Kota Jambi ini membuat persaingan UMKM dibidang kuliner semakin ketat dan seringkali menyulitkan banyak pelaku usaha dibidang kuliner yang ada di Kota Jambi.

Tidak sedikit pelaku usaha yang bergerak dibidang kuliner yang ditemukan oleh penulis sudah gulung tikar dan bangkrut, namun, dalam pengamatan yang dilakukan penulis sebelum melakukan penelitian ini, penulis menemukan Warung UMKM Minas Syukur Kambang yang dapat mengatasi dampak negatif dari luasnya perkembangan usaha kuliner saat ini.

Warung UMKM Minas Syukur Kambang ini merupakan salah satu pelaku usaha UMKM yang bergerak dibidang kuliner yang didirikan pada tahun 2020 di daerah sungai kambang Jambi, warung umkm minas syukur kambang masih mampu bertahan dalam menghadapi dampak negatif dari perkembangan dunia kuliner meskipun masih terbilang baru. Dan yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti Warung ini adalah tentang Kualitas Produk yang digunakan dalam membuat nasi goreng dan mie goreng serta bentuk pelayanan yang diberikan di warung ini pada konsumennya.

Peneliti telah melakukan observasi awal pada 30 orang konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan dan variasi menu terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan dari hasil observasi ulang pada 30 orang responden, diketahui 8 orang tidak setuju, 10 orang kurang setuju terhadap pertanyaan apakah puas makan diwarung umkm minas syukur dan 12 orang lainnya setuju. Untuk pertanyaan apakah anda puas dengan kualitas produk yang digunakan oleh warung minas syukur ada 10 responden tidak setuju kemudian tentang apakah puas dengan pelayanan yang diberikan di warung minas syukur ada 7 responden yang setuju dan 13 tidak setuju, dan yang terakhir tentang apakah varian menu yang ditawarkan warung minas syukur ini lebih banyak dibandingkan tempat lain, sebagian besar dari responden yakni sebanyak 16 responden tidak setuju.

Selama Observasi beberapa kali di warung UMKM Minas Syukur ini penulis dapat mengetahui bahwa makanan yang dijual adalah berbagai jenis nasi goreng dan mie goreng seperti nasi goreng kampung, nasi goreng seafood, nasi goreng spesial, nasi goreng pete, dan mie nasi goreng. Berikut daftar menu dan harga di warung minas syukur kambang :

Tabel 1.1
Produk UMKM Minas Syukur

No.	Nama Menu	Harga
1.	Mie Nasi Goreng	Rp. 14.000
2.	Nasi Goreng Kampung	Rp. 14.000
3.	Nasi goreng sosis	Rp. 13.000
5.	Nasi Goreng bakso	Rp. 13.000
6.	Nasi Goreng pete teri	Rp. 13.000
7.	Nasi Goreng mercon	Rp. 14.000
8.	Nasi Goreng ati ampela	Rp. 13.000
9.	Nasi Goreng telur	Rp. 12.000
10.	Nasi Goreng spesial	Rp. 15.000
11.	Nasi Goreng petai	Rp. 13.000
12.	Mie goreng	Rp. 10.000
13.	Mie goreng mercon	Rp. 12.000
14.	Mie rebus	Rp. 10.000
15.	Mie rebus mercon	Rp. 12.000
16.	Nasi goreng biasa	Rp. 10.000
17.	Es teh manis	Rp. 6.000
18.	Es teh kulit manis	Rp. 6.000
19.	Es jeruk	Rp. 6.000
20.	Teh manis panas	Rp. 5.000
21.	Kopi hitam	Rp. 5.000
22.	Cappucino panas	Rp. 6.000
23.	Es cappucino	Rp. 6.000
24.	Teh susu	Rp. 5.000
25.	Es teh susu	Rp. 6.000
26.	Kopi susu	Rp. 6.000

Sumber : Minas Syukur 2023

Salah satu produk yang telah memiliki konsumen yang terbilang cukup ramai beralamat di Jl. Amir Hamzah No.56 Sungai Kambang, Kota Jambi, buka pada pukul 16.30 - 23.00 WIB. hal yang menarik pada warung UMKM Minas Syukur Kambang ini yaitu menawarkan berbagai varian menu tanpa bahan pengawet dengan harga yang terjangkau. Warung ini juga tidak lepas dari kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Bentuk kualitas produk dan kualitas pelayanan ini akan mempengaruhi pada kepuasan konsumen itu sendiri yang akhirnya berdampak pada peningkatan pendapatan pada warung Minas Syukur ini.

Berdasarkan hasil observasi penulis pada warung umkm minas syukur kambang konsumen yang melakukan pembelian pada warung umkm minas syukur kambang tidak hanya dari kalangan anak muda tetapi juga dari berbagai kalangan yang juga melakukan pembelian. Banyaknya pembelian dapat dilihat pada jumlah penjualan lima bulan terakhir berikut ini.

Tabel 1.2
Jumlah Penjualan Pada Bulan Desember – April di Tahun 2022-2023

No.	Bulan	Jumlah penjualan	pendapatan
1.	Desember	500 bungkus	Rp. 6.500.000
2.	Januari	600 bungkus	Rp. 7.800.000
3.	Februari	404 bungkus	Rp. 5.252.000
4.	Maret	960 bungkus	Rp. 12.480.000
5.	April	402 bungkus	Rp. 5.226.000

Sumber. Minas Syukur 2023

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel 1.2 diatas penjualan Minas Syukur pada priode Desember hingga April tahun 2022-2023 adalah tidak cukup stabil atau dapat dikatakan mengalami fluktuasi setiap bulannya.

Perbandingan pada studi relevan penelitian sebelumnya dari judul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Bangsawan Klaten, oleh kartika Nur Rahmawati, 2017. Hasil penelitiannya yaitu menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 32,10 %. Kuliatas pelayanannya juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 32,70 %. Kualitas produk dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 64,80%.. Dengan adanya kualitas produk yang rendah dapat menurunkan minat beli konsumen.

Pada penelitian ini penulis akan mengkaji mengenai Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen. Dari pemaparan latar belakang di atas penyusun merasa tertarik untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen dengan mengangkatnya menjadi sebuah skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warung UMKM Minas Syukur Kambang”**.

KAJIAN TEORITIS

Kualitas produk

Kualitas Produk merupakan sesuatu hal yang harus diperhatikan dengan baik. Penggunaan nilai sebagai ciri penampilan atau pelaksanaan item merupakan bagian penting dari sistem perusahaan untuk mencapai keunggulan yang terus berkembang. Keunggulan suatu produk atau jasa tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh usaha tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen. Kualitas produk berhubungan erat dengan kemampuan produk untuk menjalani fungsinya, termasuk keseluruhan produk,

keandalan, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan perbaikan, dan atribut bernilai lainnya. Berdasarkan informasi tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas produk merupakan karakteristik dari barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan, yang merupakan gabungan dari keandalan, ketepatan, kemudahan, pemeliharaan dari suatu produk.

Pengertian Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan yaitu memberikankesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan.

Variasi Menu

Variasi atau keberagaman adalah sebuah rupa atau bentuk yang berbeda ataupun bermacam-macam tergantung pada hasil interpretasi seseorang. Kata variasi sudah tidak asing dalam perekonomian karena merupakan salah satu strategi yang banyak digunakan dalam dunia usaha.

Sedangkan menurut (Rosa dan Soetanto, 2006) menu adalah daftar item makanan yang ditawarkan pemilik usaha berdasarkan kebutuhan dan permintaan konsumen dan dirancang untuk mencapai tujuan pemilik usaha. Menu juga dapat dijadikan basis konsumen dalam membuat pilihan makanan, menu yang dibuat dengan baik dapat mengarahkan perhatian konsumen pada barang yang dijual lebih banyak (Ozdemir & Caliskan, 2014). Variasi menu dapat diartikan sebagai varian makanan yang disediakan pemilik usaha kuliner yang dapat membedakan berdasarkan bahan makanan, resep masakan, cara pengelolaan, sampai dengan jenis makanan dalam suatu hidangan.

METODE PENELITIAN

1. Metode Penelitian

Metode kuantitatif merupakan metode yang juga disebut dengan metode ilmiah. Hal ini dikarenakan metode ilmiah telah memenuhi kaidah ilmiah, yakni konkret, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai bagian dari serangkaian investigasi sistematis terhadap fenomena dengan cara mengumpulkan data yang kemudian

diukur dengan menggunakan teknik statistik matematika atau komputasi. Riset ini sebagian besar dilakukan dengan menggunakan metode statistik yang mana dalam pengumpulan data kuantitatif lewat studi penelitian.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif kuantitatif merupakan suatu metode yang menggambarkan tentang suatu fakta yang kemudian di analisa guna mendapatkan sebuah kesimpulan dari data yang telah diolah. Kuantitatif sendiri merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas. Dengan menggunakan metode angket, wawancara dan observasi.

A. Lokasi dan Objek Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau wilayah peneliti melakukan kegiatan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada Warung UMKM Minas Syukur Kambang Kota Jambi. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian ini yaitu dilakukan pada bulan Desember 2022 sampai dengan selesai. Penelitian ini dilaksanakan dengan sengaja (*purposive*).

Dalam suatu penelitian, hal terpenting yang harus diperhatikan adalah objek penelitian, karena objek penelitian berperan sebagai sumber informasi dalam suatu penelitian. Objek adalah berupa benda, hal, dan sebagainya yang dijadikan sasaran untuk diteliti dan diperhatikan. Penelitian atau riset merupakan bagian dari penyelidikan suatu masalah secara bersistem, kritis dan ilmiah untuk meningkatkan pengetahuan, mendapatkan fakta yang baru atau melakukan penafsiran yang lebih baik. Alasan peneliti memilih objek penelitian ini karena adanya masalah yang terjadi sehingga menyebabkan menurunnya keputusan pembelian konsumen UMKM Minas Syukur Kambang. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah konsumen UMKM Minas Syukur Kambang. Penelitian ini dilakukan mulai ketika sudah disetujui atau di ACC sampai dengan selesai di Warung UMKM Minas Syukur Kambang Kota Jambi.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini berjeniskan sumber data primer yaitu kuesioner.

2. Sumber Data

Dalam melaksanakan penelitian ini sumber data yang digunakan terdiri dari 2 macam yaitu:

1) Data Primer

Menurut Sekaran & Bougie, data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti yang digunakan untuk tujuan penelitian. Sumber data primer merujuk pada asal data yang peneliti kumpulkan secara langsung untuk penelitiannya. Pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain wawancara, observasi, survei, eksperimen, maupun pengukuran langsung terhadap suatu objek penelitian menggunakan data primer. Pada penelitian ini data primer didapatkan secara langsung dari pemilik dan konsumen. Data primer juga disebut data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh yang bersangkutan untuk dimanfaatkan. Data primer biasanya diperoleh dari survey lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data orisinil. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan memberikan kuesioner kepada responden, yaitu kepada para konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang.

2) Data Skunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada dan dianggap berkaitan dengan penelitian. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari penelitian terdahulu. Data sekunder adalah jenis data yang diperoleh dan digali melalui pengolahan pihak kedua dari hasil penelitian lapangannya, baik berupa data kualitatif maupun data kuantitatif. Dalam penelitian ini data sekunder berupa referensi melalui buku, jurnal, dan sumber lain yang berhubungan dan diperlukan dalam proses penelitian ini berlangsung.

D. Populasi dan Sampel

Instrumen utama atau alat pengumpul data utama pada proses pengumpulan data kuantitatif adalah peneliti sendiri. Peneliti berperan sebagai instrument yang secara terus menerus melakukan observasi atau pengamatan dan wawancara dengan berbagai sumber.

1. Populasi

Populasi dalam suatu penelitian merupakan bagian dari suatu kumpulan individu atau objek yang merupakan sifat-sifat umum. Arikunto menjelaskan bahwa populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sedangkan menurut Sugiono, populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik

tertentu yang ditetapkan oleh peneliti guna untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi secara umum diartikan sebagai sekumpulan individu dengan memiliki ciri-ciri sama (satu spesies yang sama) yang hidup dalam tempat dan waktu yang sama. Sedangkan dalam statistik, populasi diartikan sebagai sekumpulan data yang menjadi objek inferensi. Populasi biasanya terdiri atas manusia atau orang dan dokumen-dokumen yang dapat dipandang sebagai objek penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pembelian di UMKM Minas Syukur Kambang yang jumlahnya tidak diketahui dan dapat dikatakan dalam kategori tidak terbatas (*infinite population*).

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif.

Sampel adalah bagian untuk diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili dari populasi. Pada penelitian ini, yang menjadi sampel responden adalah konsumen Minas Syukur Kambang. Dalam menentukan ukuran sampel ini, penulis menggunakan Rumus Lemeshow. Rumus Lemeshow ini sendiri digunakan karena jumlah populasi yang tidak diketahui atau tidak terbatas (*infinite population*). Adapun rumus Lemeshow adalah sebagai berikut:

$$N = \frac{Z^2 P (1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = sampling error = 10%

Melalui rumus di atas, maka dapat dihitung jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 95$$

Berdasarkan rumus di atas dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel 10%, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 95 responden. Adapun kriteria dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah konsumen Minas Syukur Kambang yang berdomisili di sekitar lokasi UMKM Minas Syukur Kambang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warung UMKM Minas Syukur Kambang

Dari hasil uji hipotesis dapat diketahui nilai t hitung untuk variabel kualitas produk sebesar 4,941 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung > t tabel (4,941 > 1,986) dan nilai sig < 0,05, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Malik Ibrahim dan Siti Marijam Thawil. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga berlawanan dengan penelitian Arfiani Bahar dan Herman Sjaruddin. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli konsumen. Dengan adanya kualitas produk yang rendah dapat menurunkan minat beli konsumen. Kualitas produk sangat dipengaruhi oleh penyajian makanan yang masih baru dan segar, makanan yang tidak mudah basi, rasa produk yang enak, produk yang dijual halal dan komposisi yang digunakan dalam produk aman dan sehat.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warung UMKM Minas Syukur Kambang

Dari hasil uji hipotesis dapat diketahui nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 1,520 dan nilai signifikan sebesar 0,132. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung < t tabel (1,520 < 1,986) dan nilai sig > 0,05, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh dan tidak signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Budiarno, Ida Bagus Nyoman Udayana dan Ambar Lukitaningsih. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini berlawanan dengan Malik Ibrahim dan Siti Marijam Thawil. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti sebagian dari konsumen tidak terlalu memperhatikan kualitas pelayanan yang ada di warung minas syukur, akan tetapi ada beberapa yang mengatakan bahwa karyawan warung minas syukur ini tidak terlalu cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan pada saat konsumen membeli minas syukur. Oleh karena itu kualitas pelayanannya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

3. Pengaruh Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warung UMKM Minas Syukur Kambang

Dari hasil uji hipotesis dapat diketahui nilai t hitung untuk variabel variasi menu sebesar 4,941 dan nilai signifikan sebesar 0,006. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung $>$ t tabel ($2,832 > 1,986$) dan nilai $sig < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel variasi menu terhadap kepuasan konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang.

Penelitian sejalan dengan penelitian Meiko Marito Sihombing. Hasil penelitiannya menyatakan variasi menu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini berlawanan dengan penelitian Michael. Hasil penelitian menyatakan bahwa varian menu tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti setiap konsumen memiliki selera makan yang berbeda-beda. Karena varian menu merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, varian menu yang beranekaragam akan lebih mudah untuk menarik konsumen

4. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warung UMKM Minas Syukur Kambang

Dari hasil hipotesis uji f diperoleh nilai f hitung sebesar 20,590 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, hal ini menunjukkan bahwa f hitung $>$ f tabel ($20,590 > 3,10$) sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan variasi menu terhadap kepuasan konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,385 atau 38,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan variasi menu terhadap kepuasan konsumen

memberikan pengaruh sebesar 38,5% dan sisanya 61,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Monika Mania. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh King Cake, maka konsumen semakin merasa puas terhadap layanan King Cake. Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Tercapainya kualitas layanan yang tinggi akan mendorong terciptanya kepuasan konsumen karena kualitas layanan merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan konsumen. Ketidakpuasan pada salah satu atau lebih dari dimensi layanan akan memberikan kontribusi terhadap tingkat layanan secara keseluruhan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Kamanda Tri Gumelar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan variasi menu berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan yang dibeli disini, baik sebagian atau bersamaan. Agar pekerjaannya lebih rapi, menyediakan masa pelatihan yang cukup untuk karyawan baru, meningkatkan kebersihan, menjaga kerapian karyawan, evaluasi pekerjaan secara rutin, tingkatkan variasi menu dengan menjaga menu andalan, menyajikan porsi dan rasa makanan secara konsisten.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan variasi menu terhadap kepuasan konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang. Berdasarkan hasil analisis data pada bab IV diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil hipotesis uji t, maka dapat simpulkan secara parsial kualitas produk terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($4,941 > 1,986$) dan nilai sig. $0,000 < 0,05$.
2. Secara parsial kualitas pelayanan tidak terdapat pengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung $<$ t tabel ($1,520 < 1,986$) dan nilai sig. $0,132 > 0,05$.
3. Secara parsial Variasi menu terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($2,832 > 1,986$) dan nilai sig. $0,006 < 0,05$.
4. Berdasarkan hasil hipotesis uji f diperoleh nilai f hitung sebesar 20,590 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, hal ini menunjukkan bahwa f hitung $>$ f tabel ($20,590 > 3,10$)

sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan variasi menu terhadap kepuasan konsumen di warung UMKM Minas Syukur Kambang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas penulis ingin memberikan beberapa masukan antara lain sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk pihak warung UMKM Minas Syukur untuk menjaga kualitas produk serta dapat meningkatkan kualitas produk yang lebih baik lagi. Kemudian harus menjaga kualitas pelayanan karena jika kualitas pelayanan baik maka konsumen akan semakin puas dan pembeli akan semakin meningkat. Mengingat varian menu merupakan faktor yang paling dominan, maka catering ukhuwah di Makassar perlu mempertahankan dan meningkatkan varian menu agar perusahaan memperoleh keunggulan dari para pesaing.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk mencari dan menelusuri serta menyempurnakan penelitian ini dengan variabel yang berbeda sehingga akan menjadi penelitian yang sempurna.

DAFTAR REFERENSI

Al-Quran

Dapartemen Agama RI, Al-Quran Dan Terjemahannya, Q.S Al-Hadid: 4

Dapartemen Agama RI, Al-Quran & Terjemahannya, Q.S An-Najm 53 : Ayat 39

Dapartemen Agama RI, Al-Quran Dan Terjemahannya. Q.S Al-Maidah Ayat 87

Al-Quran Dan Terjemahannya Al-Baqarah (2):168

Buku

Tulus Tambunan, *UMKM di Indonesia* (Bogor: Ghalia Indonesia,2009), h.1

Dapartemen Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemah, (Bandung: Yayasan Penyelenggara Terjemah Al-Qur'an), h.553

Supranto, *"Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar"*, (Rineka Cipta), Hlm.228, 2011

Indrio Gutosundomo, *menejemen pemasaran*, (yogyakarta: BPFY-Yogyakarta, 2017) hlm. 285

Mulyadi, *menejemen dan kewirausahaan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2007) hlm.42

Indro Gutosudomo, *Menejemen Pemasaran*, hlm.288

Suryadi Didih, *Promosi Efektivitas Menggugah Minat dan Layanan Pelanggan*, (Jakarta: PT Suka Buku, 2011) hlm. 60-78

Syeikh Imam Al-Qurthubi, *Tafsir Al-Qurthubi/Syeikh Imam Al-Qurthubi*, (Jakarta : Pustaka Azzam, 2007), hlm. 481-483

- FandiTjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Banyu Media, 2005) hlm. 133-135
- Yamit, Zulian, *Menejemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta, Penerbit Ekonisia, 2010), hlm 21
- Pandy Tjiptono, *Strategi Bisnis*, (Yogyakarta: Andy, 2000), hlm 23
- Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), hlm 93
- Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), hlm 94
- Philip Kotler, Swee Hoong Ang, Siew Meng Leong dan Chin Tiong Tan, *Menejemen Pemasaran: sudut Pandang Asia*, (Jakarta:indeks, 2005), hlm 116
- Mursid, *Menejemen Pemasaran*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm 56
- Donni Joni Priansa, *Prilaku Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm 164
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Prilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2012). Hal 180
- Donni Joni Priansa, *Prilaku Konsumen*, hlm. 165
- Donni Joni Priansa, *Prilaku Konsumen*, hlm. 164
- Philip Kotler, *Marketing Menagemen*, (America: Global Edition, 2016) hlm.25
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung : Alfabeta, 2016), hlm 8
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2013), hlm. 28.
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitaitaf, dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta), Hlm. 37, 201
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2016) hlm. 93.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), Cet. ke-19, h.121
- Rony Setiawan, Nana Dara Priatna. *Pengantar Statistik*. (Yogyakarta: Graham Ilmu, 2005), h.14.
- Ghozali H.I, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009), Cetakan IV, h. 67.
- Lijan P. Sinambela dan Sarton Sinambela, “*Metodologi Penelitian Kuantitatif Teoritik dan Praktik*”, (PT Raja Grafindo Persada, Depok,2021). Hlm.429-436
- Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*, (Yogyakarta: Andi, 2009), h. 30.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), Cet. ke-19, h.122
- Ghozali H.I, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009), Cetakan IV, h. 67.
- Lijan P. Sinambela dan Sarton Sinambela, “*Metodologi Penelitian Kuantitatif Teoritik dan Praktik*”, (PT Raja Grafindo Persada, Depok,2021). Hlm.429-436

Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*, (Yogyakarta: Andi, 2009), h. 30.

Jurnal

Bachtiar Rifai, “Efektivitas pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)” *Jurnal Sosio Humaniora* Vol. 3 No. 4, September 2021

Ahmad, “Pengaruh Harga ,Kualitas, Lokasi,Dan Label Halalterhadap Keputusan Pembelian Konsumen Restoran Solaria Di Mall Jamtos Jambi”, Hlm.13, 2016

Putro, Shandy Widjoyo, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*, (*Jurnal Menejemen Pemasaran* Vol 2 No, 2014) hlm.3

Arfiani Bahar dan Herman Sjaharuddin“*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang*” (*Jurnal FISIP* Volume 4 No. 1, 2015)

Monika Mania “*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake.*” *Jurnal* 2013

Ahmad Tohardi. “*Pengantar Metodologi Penelitian Sosial+Plus*”, (Tanjungpura University Press, 2019), Hlm.497.

Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta; Rineka Cipta, 2010), h. 173

Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012),h. 80.

Nurngaeni, “*Pengaruh Pengetahuan Dan Persepsi Mahasiswa Tentang Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah*”, Hlm. 64

Malik Ibrahim dan Siti MarijamThawil “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan” (*Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis JRMB* Volume 4 No. 1 Februari 2019)

Arfiani Bahar dan Herman Sjaharuddin“*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang*” (*Jurnal FISIP* Volume 4 No. 1, 2015).

Marito Sihombing, “Pengaruh Varian Menu, Harga, dan Suasana Café Terhadap Kepuasan Konsumen Café Miltie Garden Mulawarman Banjarmasin”, *Jurnal Smart Business*, Vol 1, No. 1, Januari 2021.

Maichael, “Pengaruh Variasi Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dapur Pandhawa”, *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol 2, No. 6, Februari 2018.

Monika Mania “*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake.*” *Jurnal* 2013

Kamanda Tri Gumelar “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Menu Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian*” *Jurnal* : 2015

Skripsi

Agnes Niken Puspitasari, *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Mendorong Minat Beli Ulang (Studi Pada Pengguna Nokia Di Semarang)*, (Skripsi: Universitas Diponegoro Semarang, 2011), hlm 13

Kartika Nur Rahmawati, *Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Bangsawan Klaten*, (skripsi : Universitas Negeri Yogyakarta, 2017)

Rian Nur Harjanto “*Analisi Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus restoran mamamia cabang Mrican)* Skripsi, 2010

Kamanda Tri Gumelar “ *pengaruh kualitas pelayanan, variasi menu dan harga terhadap keputusan pembelian*”Skripsi : 2015

Rahendra Farean. “*Pengaruh Pelatihan, Pendampingan Dan Pembinaan Dinas Koperasi Dan Umkm Terhadap Perkembangan Umkm Kota Jambi*, (Phd Thesis, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2020), Hlm. 56

Sumber Terbitan Pemerintah

Republik Indonesia, Undang-Undang No.20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah