

PENGARUH QUALITY ASSURANCE TERHADAP JUMLAH PERMINTAAN PRODUK DI UD. WERY BAKERY KOTA GUNUNGSITOLI

By MUTIARA SITI DEWI MENDROFA

**PENGARUH *QUALITY ASSURANCE* TERHADAP JUMLAH
PERMINTAAN PRODUK DI UD. WERY BAKERY KOTA
GUNUNGSITOLI**

SKRIPSI



Oleh:

MUTIARA SITI DEWI MENDROFA

2320194

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2023/2024**

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas rahmat dan anugerah-Nya yang berkelimpahan sepanjang kehidupan penulis. Skripsi dengan judul “PENGARUH QUALITY ASSURANCE TERHADAP JUMLAH PERMINTAAN PRODUK DI UD. WERRY BAKERY KOTA GUNUNGSITOLI” ini bisa terselesaikan atas berkat belas kasihan Tuhan Yang Maha kasih kepada penulis. Banyak pengalaman yang penulis alami, mulai dari kuliah di Universitas Nias sampai saat ini, tidak menjadi untuk menyelesaikan penulisan proposal penelitian ini,

Sejak menjadi mahasiswa di Universitas Nias pada September 2020 hingga penulisan proposal penelitian ini proses pembelajaran tidak akan berjalan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak yang berperan. Oleh karena itu, sangatlah patut jika penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah berperan langsung maupun tidak langsung turut membantu dalam penulisan proposal penelitian ini.

1. Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt, M.Si sebagai Rektor Universitas Nias;
2. Ibu Maria Bate'e., S.E., M.M, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias;
3. Bapak Dr. Ayler Beniah Ndraha, S.STP, M.Siselaku Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) di Universitas Nias yang selalu setia melayani penulis untuk persiapan berkas yang berhubungan dalam penyelesaian skripsi ini;
4. Bapak Yupiter Mendrofa, S.E., M.M selaku Ketua Prodi S1- Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias;
5. Ibu Martha Surya Dinata Mendrofa, S.E., MBA sebagai pembimbing yang telah banyak membantu, membimbing dan mengarahkan penulis;
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Nias atas semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama perkuliahan;

7. Bapak/IbuPemilik dan Manajer serta karyawan UD. Werry Bakery Kota Gunungsitoli yang telah menerima dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian;
8. Kepada kedua orang tua penulis dan saudara yang telah memberi semangat dan doa selama memulai hingga selesai menulis skripsi ini;
9. Dan penulis berterimakasih kepada teman-teman seangkatan dan teman-teman penulis yang selalu memberikan semangat satu sama lain dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Pengasih melimpahkan berkat dengan berlipat ganda kepada seluruh pihak yang sudah turut mendukung dalam penyelesaian pendidikan sarjana ini. Amin.

Gunungsitoli, Juni2024

Mutiara Siti Dewi Mendrofa
NPM 2320168

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

LEMBAR PERSETUJUAN

17	KATA PENGANTAR	i
	DAFTAR ISI	iii
	DAFTAR GAMBAR	v
	DAFTAR TABEL	vi
	BAB I	1
	PENDAHULUAN	1
1.1.	Latar Belakang	1
1.2.	Identifikasi Masalah	3
1.3.	Batasan Masalah	3
1.4.	Rumusan Masalah	4
1.5.	Tujuan Penelitian	4
1.6.	Manfaat Penelitian	4
	BAB II	6
	TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1.	Quality Assurance (QA)	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.	Pengetian <i>Quality Assurance</i> (QA)	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.	Konsep <i>Quality Assurance</i>	9
2.1.3.	Faktor yang mempengaruhi <i>Quality Assurance</i> (QA)	10
2.1.4.	Indikator Jaminan mutu	11
2.2.	Permintaan	Error! Bookmark not defined.
2.3.	Hubungan <i>Quality Assurance</i> dengan Permintaan Produk	15
2.4.	<i>Quality Assurance</i> Terkait Label Halal MUI	Error! Bookmark not defined.
2.5.	Penelitian Terdahulu	17
2.6.	Kerangka Konseptual	21
2.7.	Hipotesis	21
	BAB III	23
	METODE PENELITIAN	23
3.1.	Jenis Penelitian	23

17		
3.2	Variabel Penelitian	23
3.3	Populasi dan Sampel	24
3.4	Instrumen Penelitian	25
3.5	Teknik Pengumpulan Data	26
3.6	Teknik Analisis Data	27
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian	31
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....		67
Lampiran I.....		67
Lampiran II		68
Lampiran III.....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....34

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	43

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dalam dunia bisnis seiring berjalannya waktu maka terciptanya suatu perkembangan yang begitu pesat dari berbagai macam aspek. Pengusaha harus berusaha untuk mempertahankan posisi dalam persaingan pesat yang sedang berlangsung di era globalisasi. Fenomena perkembangan pesat yang sering terjadi dalam dunia bisnis tercermin pada suatu tindakan untuk mempertahankan kualitas mutu suatu produk yang berkualitas, sehingga pengusaha dapat mempertahankan permintaan dan kepuasan pelanggan atau konsumen. Terutama dalam kondisi pasar yang sangat kompetitif, para pengusaha harus dapat memberikan jaminan mutu kepada konsumen dengan standar kualitas mutu yang telah ditetapkan.

Pada dasarnya konsumen cenderung memilih produk yang terjamin kualitas dan mutunya walaupun harus membeli produk tersebut dengan harga yang mahal ataupun sebaliknya konsumen yang memilih produk dengan harga yang terjangkau namun tetap menawarkan mutu yang baik atau terjamin. Pada intinya konsumen akan tetap memilih produk dengan kualitas yang terjamin. Menurut Ernawati (2019) bahwa kualitas produk adalah suatu faktor penting yang mempengaruhi keputusan setiap pelanggan dalam membeli sebuah produk.

Jaminan Mutu biasa disebut dengan kata lain *Quality Assurance* (QA) yang berarti proses yang bertujuan untuk memastikan sistem manajemen kualitas yang diterapkan dapat menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. *Quality Assurance* pada suatu produk dapat didefinisikan sebagai proses pembuatan suatu produk yang telah memenuhi standar spesifikasi. Spesifikasi produk merupakan informasi seputar produk yang dicantumkan oleh produsen, sehingga dapat memberikan data yang lengkap terkait dengan produk. Tujuannya agar konsumen mendapatkan data atau informasi terkait produk. Misalnya tentang jaminan keamanan atau jaminan kualitas atau mutu dari suatu produk yang dihasilkan.

Kota Gunungsitoli adalah Kota dengan berbagai macam persebaran bidang usaha baik dalam skala kecil, skala menengah hingga skala besar. Perkembangan bidang usaha yang semakin pesat sehingga terus bertambahnya persaingan di dalam dunia bisnis di Kota Gunungsitoli. Salah satunya ialah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang semakin berkembang persaingannya. UMKM adalah usaha produktif yang dimiliki perorangan atau badan usaha yang telah memenuhi kriteria sebagai usaha mikro. UMKM harus dapat bertahan di tengah persaingan baik dari sesama pelaku UMKM itu sendiri maupun pada pelaku usaha yang mungkin dalam skala yang lebih besar. UMKM harus dapat mempertahankan posisi dengan lingkungan pangsa pasar yang mampu memberikan jaminan mutu pada produk yang dihasilkan.

Kota Gunungsitoli sebagai pusat ekonomi di Pulau Nias dengan persebaran UMKM. UD.Werry Bakery adalah salah satu UMKM yang berada di Kota Gunungsitoli merupakan industri pengolahan pangan di bidang bakery yang sedang berkembang. Pada awalnya UD Werry Bakery hanya memproduksi Pia dan Dodol Durian (Galame) yang berpusat di simpang Miga Km 6. UD Werry Bakery merupakan salah satu perusahaan roti yang mampu bertahan hingga sampai saat ini, dengan tingkat produktivitas yang terus-menerus meningkat di tengah banyaknya persaingan dengan produsen roti lainnya.

Ditengah persaingan dalam bidang usaha makanan seperti usaha bakery memiliki banyak pesaing bisnis yang bergerak pada bidang yang sama yaitu kue ataupun roti. Maka dari itu, UD Werry Bakery harus mempertahankan posisi sehingga dapat bertahan dalam persaingan dengan cara menawarkan produk dengan jaminan mutu atau kualitas yang baik, sehingga dapat mempertahankan ataupun meningkatkan permintaan konsumen. Pada era persaingan bisnis yang semakin ketat seperti yang terjadi pada saat ini, menuntut semua pelaku usaha harus mempertahankan kualitas produk. Maka, Sesuai dengan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti dan dengan informasi yang telah di dapatkan dari MenejerUD. Werry Bakery, bahwa UD Werry Bakery memilikijaminan mutu pada produk yang

dihasilkan seperti kue ataupun roti yakni jaminan mutu berupa perolehan label halal MUI. Peran MUI sangat penting dalam memberikan acuan pengakuan kehalalan melalui sertifikat halal dari LPPOM MUI melalui serangkaian tahapan audit dari MUI, baik penilaian terhadap bahan baku maupun proses pembuatannya termasuk proses *quality control*, peralatan, bangunan dan personil yang terlibat dalam produksi tersebut. Majelis Ulama Indonesia (MUI) adalah lembaga yang kompeten untuk melakukan penjaminan kehalalan produk. Dalam hal ini Indonesia telah memfasilitasi muslim dengan adanya UU Nomor 33 Tahun 2014 tentang JPH (Jaminan Produk Halal) dimana lebih memberi perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen mengkonsumsi produk halal.

Maka berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“PENGARUH QUALITY ASSURANCE TERHADAP JUMLAH PERMINTAAN PRODUK UD. WERRY BAKERY KOTA GUNUNGSITOLI”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang diatas, Peneliti mengidentifikasi masalah yaitu difokuskan pada dispesifikasi produk terkait Halal MUI yang dapat menjamin mutu produk sehingga dapat meningkatkan permintaan konsumen terhadap kue atau roti di UD Werry Bakery

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan ruang lingkup masalah yang ingin dibatasi oleh peneliti yang disebabkan oleh masalah yang terlalu luas, sehingga dengan adanya batasan masalah, maka peneliti dapat memfokuskan pada fokus masalah yang ingin diteliti. Maka dari hal tersebut, yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini ialah :

1. Pengaruh permintaan Produk ketika adanya dispesifikasi mutu terkait label Halal MUI
2. Sejauh mana implementasi dispesifikasi mutu berupa Halal MUI telah di terapkan pada Produk kue atau roti di UD Werry Bakery.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka yang menjadi perumusan masalah adalah :

1. Apakah ada pengaruh implementasi Quality Assurance pada permintaan produk di UD.Werry Bakery Kota Gunungsitoli ?
2. Seberapa besar signifikan pengaruh Quality Assurance pada permintaan produk di UD.Werry Bakery Kota Gunungsitoli?

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan inti yang telah rangkum, maka yang menjadi tujuan penelitian adalah, yakni :

1. Mengetahui apakah ada pengaruh implementasi Quality Assurance pada permintaan produk di UD.Werry Bakery Kota Gunungsitoli ?
2. Mengetahui seberapa besar signifikan pengaruh Quality Assurance pada permintaan produk di UD.Werry Bakery Kota Gunungsitoli ?

1.6. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Secara Teoritis

Mengetahui seberapa besar pengaruh Quality Assurance pada permintaan produk di UD.Werry Bakery Kota Gunungsitoli yang nantinya menjadi acuan terhadap perkembangan tentang distribusi terhadap kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Secara Praktis

1. Bagi Peneliti

Sebagai bahan-bahan dalam penulisan karya tulis ilmiah yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi manajemen strata satu (S-1) di Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

2. Bagi Universitas Nias

Penelitian ini dapat memperluas wawasan dan memperkaya ilmu pengetahuan serta pengembangannya di lingkungan lembaga Universitas Nias.

3. Bagi Lokasi Penelitian

UD.Werry Bakery Kota Gunungsitoli memperoleh informasi pentingnya jaminan mutu dan jaminan mutu pada produk mempengaruhi permintaan dari konsumen.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Quality Assurance

2.2.1 Pengertian Quality Assurance

Secara umum yang dimaksud dengan penjaminan mutu (quality assurance) adalah proses penetapan dan pemenuhan standar pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga konsumen, produsen dan pihak lain yang berkepentingan memperoleh kepuasan. Menurut Elliot, sebagaimana dikutip oleh Suharsaputra, penjaminan mutu (quality assurance) adalah seluruh rencana tindakan sistematis yang penting untuk menyediakan kepercayaan yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan tertentu dari kualitas. Sedangkan menurut Gryna, sebagaimana dikutip oleh Suharsaputra mengatakan sistem penjaminan mutu merupakan kegiatan untuk memberikan bukti-bukti untuk membangun kepercayaan bahwa kualitas dapat berfungsi secara efektif (M. Fathurrohman, 2021)

Muhaimin, sebagaimana dikutip oleh Fathurrohman dan Sulistyorini memberikan definisi penjaminan mutu yaitu keseluruhan aktivitas dalam berbagai bagian dari sistem untuk memastikan bahwa mutu produk atau layanan dihasilkan selalu konsisten sesuai dengan yang direncanakan/ dijanjikan. Penjaminan mutu adalah memastikan bahwa semua karakteristik dan kinerja sesuai dengan standar mutu/harapan/persyaratan melalui manual/dokumen dan audit/penilaian. Lingkup tanggung jawab Quality assurance (QA) adalah melakukan pemantauan dan evaluasi pekerjaan yang dilakukan secara sistematis terhadap berbagai aspek layanan, proyek atau fasilitas untuk memaksimalkan kemungkinan bahwa standar minimum kualitas sedang dicapai oleh suatu proses produksi.⁴ Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa quality assurance dapat dartikan secara umum sebagai kegiatan dalam memastikan suatu pekerjaan telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional tanpa ada penyimpangan (Uhar Suharsaputra,2023)

2.1.2 Tujuan Quality assurance

Menurut Uhar (2023) Tujuan kegiatan penjaminan mutu (*quality assurance*) bermanfaat, baik bagi pihak internal maupun eksternal organisasi. antara lain sebagai berikut:

- a. Membantu perbaikan dan peningkatan secara terus-menerus dan berkesinambungan melalui praktik yang terbaik dan mau mengadakan inovasi.
- b. Memudahkan mendapatkan bantuan, baik pinjaman uang atau fasilitas atau bantuan lain dari lembaga yang kuat dan dapat dipercaya.
- c. Menyediakan informasi sesuai sasaran dan waktu secara konsisten, dan bila mungkin, membandingkan standar yang telah dicapai dengan standar pesaing.
- d. Menjamin tidak akan adanya hal-hal yang tidak dikehendaki.

Selain itu, tujuan dari diadakannya penjaminan mutu (*quality assurance*) ini adalah agar dapat memuaskan berbagai pihak yang terkait di dalamnya, sehingga dapat berhasil mencapai sasaran masing-masing. Penjaminan mutu merupakan bagian yang menyatu dalam membentuk kualitas produk dan jasa suatu organisasi atau perusahaan. Mekanisme penjaminan mutu yang digunakan juga harus dapat menghentikan perubahan bila dinilai perubahan tersebut menuju ke arah penurunan atau kemunduran.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa tujuan *Quality assurance* yaitu untuk membantu organisasi mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas kerja dalam organisasi tersebut.

2.1.3 Tugas Pokok Quality assurance

Menurut Umar (2023) Menjadi *Quality assurance* mempunyai beberapa tugas utama dan juga tanggung jawab seperti:

- a. Menafsirkan dan menerapkan standar jaminan mutu.
- b. Mempunyai tugas utama dalam merencanakan prosedur jaminan mutu sebuah produk atau jasa.

- c. Mengevaluasi kecukupan standar jaminan mutu.
- d. Merancang sampel prosedur dan juga petunjuk untuk mencatat serta melaporkan data yang berkualitas.
- e. Meninjau pelaksanaan dan efisiensi kualitas dan inspeksi sistem supaya bisa berjalan sesuai dengan rencana, melaksanakan dan juga memantau pengujian serta inspeksi bahan serta produk untuk memastikan kualitas produk jadi.
- f. Mendokumentasikan audit internal dan juga kegiatan jaminan mutu lainnya.
- g. Mengumpulkan dan menyusun data kualitas statistik.
- h. Menganalisis data untuk mengidentifikasi area untuk perbaikan dalam sistem mutu.
- i. Mengembangkan, memberi rekomendasi dan juga memantau tindakan perbaikan dan pencegahan.
- j. Menyiapkan laporan untuk berkomunikasi hasil dari kegiatan kualitas
- k. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan juga mengatur intervensi pelatihan untuk memenuhi standar kualitas.
- l. Mengkoordinasi dan mendukung tempat audit yang dilakukan penyedia eksternal.
- m. Mengevaluasi temuan audit dan juga menerapkan tindakan koreksi yang benar.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa *quality assurance* memiliki tugas dan tanggung jawab utama untuk memastikan produk atau jasa memenuhi standar, seperti kegunaan, keandalan, kinerja dan juga standar kualitas umum yang sudah ditetapkan perusahaan.

2.1.4 Manfaat *Quality Assurance*

Menurut Kotler dalam Muhtosim dalam Indrasari (2019:55) *Quality Assurance* (QA) merupakan sebuah proses sistematis yang bertujuan untuk memastikan produk yang dihasilkan memenuhi standar kualitas tertentu

sesuai dengan harapan pelanggan. Penerapan QA pada usaha atau bisnis dapat memberikan dampak yang signifikan pada produk yang dihasilkan.

Salah satu manfaat utama dari QA adalah peningkatan kualitas produk dan layanan. Dengan adanya QA, sebuah usaha dapat memastikan bahwa setiap tahap dalam proses produksi atau penyampaian setiap layanan diawasi ketat dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Produk yang berkualitas tinggi cenderung memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan yang pada akhirnya hal ini dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Suatu barang dan jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi atau harapan konsumen akan nilai produk tersebut”.

Reputasi yang lebih baik di pasar adalah manfaat lain dan tidak kalah penting. Reputasi usaha yang menghasilkan produk yang memiliki jaminan mutu akan lebih cenderung diminati di pasaran. penerapan QA dalam industry makanan sangat penting untuk memastikan keamanan pangan dan melindungi kesehatan konsumen. Proses QA dapat mendeteksi dan mencegah kontaminasi serta memastikan produk makanan memenuhi standar keamanan yang ketat. Hal ini tidak hanya mengurangi risiko bagi konsumen tetapi juga membantu dalam membangun kepercayaan dan reputasi merek.

2.1.5 Konsep *Quality Assurance*

Quality Assurance berfokus pada pencegahan cacat melalui perencanaan dan desain proses yang baik, bukan hanya mendeteksi dan memperbaiki cacat produk setelah jadi. QA mengacu pada standar industri, regulasi, dan persyaratan hukum yang berlaku untuk memastikan bahwa produk yang di hasilkan memenuhi kriteria kualitas yang ditetapkan.

8 Beberapa karakteristik mutu menurut (Husaini Usman, 2019):

a. Kinerja (*Performa*)

b. Waktu Wajar (*Time lines*)

- c. Handal (*Reliability*)
- d. Daya Tahan (*Durability*)
- e. Indah (*Aesthetics*)
- f. Hubungan Manusiawi (*Personal Interface*)
- g. Mudah Penggunaanya (*Easy of use*)
- h. Bentuk khusus (*Feature*)
- i. Standar tertentu (*Conformance to specification*)
- j. Konsistensi (*Consistency*)
- k. Seragam (*Uniformity*)

QA melibatkan pengendalian proses produksi melalui berbagai metode seperti pengujian, inspeksi, dan pemantauan untuk memastikan bahwa setiap tahap dan bahan produksi memenuhi standar kualitas. QA fokus pada kebutuhan dan harapan pelanggan timbal balik (*feedback*) dari pelanggan digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas produk ataupun layanan. Menurut Windarti dan Ibrahim (2017) bahwa kualitas produk merupakan kesesuaian kebutuhan dan keinginan pada setiap produk ke dalam spesifikasi produk, kualitas produk adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa manusia dan lingkungan untuk memenuhi harapan konsumen.

Menurut Kotler (dalam mirna 2020) Semakin tingginya tingkat persaingan, akan menyebabkan konsumen menghadapi lebih banyak alternatif produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga konsumen akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk. Oleh karena itu, pelaku usaha harus mampu menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan selera konsumen.

5 2.1.6 Faktor yang mempengaruhi *Quality Assurance* (QA)

5 Menurut Sari (2020), faktor yang mempengaruhi *Quality Assurance* (QA) antara lain sebagai berikut :

1. Sumber Daya Manusia

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja manusia dan kualitas pencapaiannya adalah pendidikan formal, pendidikan nonformal, pengalaman kerja berdasarkan pekerjaan, keterampilan, memperbarui keterampilan, jenis kelamin dan kematangan kepribadian.

2. Peralatan

Menggunakan peralatan harus memeriksa peralatan kondisi, ketersediaan alat, pemeliharaan alat, spesifikasi alat sesuai RKS, manual alat, biaya pengadaan dan kemampuan operator

3. Material Faktor perangkat keras (material) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan pencapaian mutu, diantaranya ketersediaan bahan baku, kualitas bahan baku, proses pengadaan dan lokasi pengambilan bahan, komposisi komposit, suhu dan akurasi ketersediaan klasifikasi partikel.

4. Tampilan Format

Standar Format standar yang dimaksud seperti, bahasa yang digunakan, kejelasan standar, kejelasan isi standar mutu, standar baku mutu, biaya dan keaslian kepemilikan standar mutu.

5. Prosedur Kerja

Penerapan standar mutu kerja meliputi penetapan penerapan dan pelaksanaan standar mutu kerja yang sesuai dengan proses sosialisasi dan standar mutu yang seragam.

2.1.7 Indikator Jaminan mutu

Menurut Kotler (2021) Indikator jaminan mutu merupakan aspek yang digunakan dalam mengukur dan memantau kualitas proses. Berikut beberapa indikator jaminan mutu

1. Kepuasan Pelanggan

Pelanggan yang puas menunjukkan bahwa produk atau layanan memenuhi atau melampaui harapan mereka.

2. Tingkat cacat (defect rate)

persentase produk yang gagal memenuhi standar kualitas yang ditetapkan

3. Kualitas proses

proses yang dilakukan dalam menghasilkan produk, ukuran kemampuan proses untuk menghasilkan produk yang sesuai spesifikasi.

2.2 Permintaan Produk

2.2.1 Pengertian permintaan produk

Tjia and Kadafi (2017) ¹³ bidang perekonomian, permintaan merupakan beberapa macam serta total barang dan permintaan jasa konsumen terhadap beberapa uhal yang mungkin pada tarif untuk waktu tertentu dalam pasar. Dari analisa perekonomian, dinilai bahwasanya permintaan sebuah barang terkhusus karena adanya pengaruh dari tingkatan harga. Maka dari itu, pada teori permintaan khusus dilakukan analisis yaitu korelasi dari total permintaan sebuah barang dan tarif barang itu sendiri. Apabila setiap orang menyatakan permintaan, maka hal tersebut merupakan permintaan dan juga pembelian sebuah barang. ¹³ Permintaan terbaru dapat dihasilkan ketika pelanggan mempunyai keperluan terhadap suatu benda serta mempunyai pembelian dalam memperoleh produk tersebut.

Menurut Syahbudi (2018) Permintaan efektif didefinisikan sebagai permintaan yang didukung oleh daya beli, sedangkan permintaan potensial didefinisikan sebagai permintaan yang sepenuhnya didasarkan pada kebutuhan. Dua komponen mendasar, yaitu pendapatan konsumen dan harga pokok barang yang diinginkan, mendukung daya beli konsumen. Kurva permintaan biasanya digunakan untuk menggambarkan permintaan ini. Suatu benda dimakan karena berguna untuk memenuhi kebutuhan manusia. Kuantitas (jumlah) barang yang dibutuhkan ditunjukkan oleh konsumsi seseorang terhadap suatu barang selama jangka waktu tertentu dengan harga tertentu. Biaya item dapat berfluktuasi dari waktu ke waktu jika dimensi waktu terhubung dengannya. Pergeseran dalam biaya produksi, persaingan, keadaan, pengaruh, dan ekonomi lainnya semuanya berpotensi menyebabkan perubahan ini

2.2.2 Hukum Permintaan (*The Law of demand*)

Secara umum, permintaan akan suatu produk meningkat seiring dengan turunnya harga. Di sisi lain, permintaan suatu barang cenderung menurun seiring dengan kenaikan harganya. Berdasarkan teori sebelumnya bahwa (Ayu, 2020)

- b. Jika tarif sebuah benda mengalami kenaikan, pelanggan akan mencari alternatif dan sebaliknya; ketika harga suatu barang turun, konsumen akan meningkatkan pembelian barang tersebut.
- c. Sebagai akibat dari penurunan pendapatan konsumen riil yang disebabkan oleh kenaikan harga, konsumen terpaksa melakukan lebih sedikit pembelian, terutama barang-barang yang harganya diperkirakan akan naik.

2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan

Permintaan terhadap suatu barang oleh seseorang dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan adalah (Suprayitno, 2018)

a. Harga barang itu sendiri

Naik atau turunnya harga barang atau jasa akan mempengaruhi banyak/sedikitnya terhadap jumlah barang yang diminta. Jika harga barang tersebut turun maka jumlah permintaan akan barang tersebut akan bertambah. Sebaliknya, jika harga barang tersebut naik maka permintaan akan barang tersebut berkurang

b. Pendapatan masyarakat

Pendapatan masyarakat mencerminkan daya beli masyarakat. Tinggi atau rendahnya daya beli masyarakat akan mempengaruhi kuantitas permintaan. Pada kenyataannya pendapatan mempengaruhi permintaan terhadap suatu barang. Lukman (2017) menyatakan bahwa bila terjadi kenaikan penghasilan maka mengakibatkan penurunan terhadap permintaan barang inferior. Sedangkan untuk barang normal, bila pendapatan bertambah maka permintaan terhadap barang tersebut juga bertambah.

c. Intensitas kebutuhan

Mendesak/tidaknya dan penting/tidaknya kebutuhan seorang terhadap barang atau jasa, mempengaruhi jumlah permintaan. Kebutuhan primer lebih penting dibandingkan kebutuhan sekunder. Kebutuhan sekunder lebih penting dibandingkan kebutuhan tersier. Sehingga pengaruhnya terhadap jumlah permintaan berbeda.

d. Distribusi pendapatan

Semakin merata pendapatan, maka jumlah permintaan semakin meningkat. Sebaliknya, pendapatan yang hanya diterima/dinikmati oleh kelompok tertentu maka secara keseluruhan jumlah permintaan akan turun.

e. Selera (taste)

Faktor kesukaan dan ketidak sukaan konsumen terhadap suatu barang akan mempengaruhi permintaanya terhadap barang tersebut, tanpa melihat keadaan budget yang dimilikinya. Perkembangan mode, pendidikan dan lingkungan juga akan mempengaruhi selera masyarakat. Sehingga akan berpengaruh juga terhadap permintaan.

f. Barang pengganti (subtitusi)

Adanya barang pengganti akan berpengaruh terhadap jumlah permintaan. Pada saat harga barang naik, jika ada barang pengganti maka jumlah permintaan akan dipengaruhinya. Lukman menyatakan bahwa apabila harga suatu barang (X) yang berhubungan mengalami perubahan, kan mempengaruhi permintaan barang (Y). hubungan ini didapat dalam dua bentuk yaitu subtitusi dan komplementer.

2.2.4 Indikator permintaan Produk

Menurut Kotler (2018) Indikator permintaan produk antara lain :

- 1) kualitas produk
- 2) harga suatu produk
- 3) ukuran produk
- 4) ketahanan produk

2.3 Hubungan *Quality Assurance* dengan Permintaan Produk

Menurut Bahari (dalam Mirna 2020) QA dirancang untuk membuat pelanggan atau konsumen puas dan membangun kepercayaan dengan produk atau layanan. Hubungan antara *quality assurance* (QA) dan permintaan produk sangat erat dan signifikan dalam menentukan kesuksesan bisnis. Berikut adalah beberapa poin yang menjelaskan hubungan tersebut:

- a. Kepuasan Pelanggan: QA yang baik memastikan produk yang dihasilkan berkualitas tinggi dan konsisten. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi pembeli dimana sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan akan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan permintaan produk.
- b. Reputasi dan Kepercayaan: Produk berkualitas tinggi yang dihasilkan melalui proses QA yang ketat membantu membangun reputasi positif perusahaan. Reputasi yang baik dan kepercayaan konsumen terhadap kualitas produk akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan permintaan produk.
- c. Pengurangan Keluhan dan Retur: QA yang efektif mengurangi jumlah produk cacat yang mencapai pasar. Ini berarti lebih sedikit keluhan pelanggan dan pengembalian produk, yang dapat menghemat biaya dan meningkatkan kepercayaan pelanggan, sehingga meningkatkan permintaan.
- d. Kepatuhan Terhadap Standar: Banyak industri memiliki standar kualitas yang harus dipenuhi. Proses QA memastikan produk memenuhi standar ini, yang penting untuk mempertahankan sertifikasi dan kepercayaan pasar. Produk yang sesuai standar biasanya lebih diminati karena menjamin keamanan dan keandalan.
- e. Diferensiasi Produk: Melalui QA, perusahaan dapat menciptakan produk dengan fitur-fitur unggulan dan kualitas yang lebih baik

dibandingkan kompetitor. Menurut Kotler dan Keller (2016:393) diferensiasi produk adalah upaya dari sebuah perusahaan untuk membedakan produknya dengan produk pesaing dalam suatu sifat yang membuatnya lebih diinginkan atau spesial. Diferensiasi ini bisa menjadi faktor penentu dalam keputusan pembelian konsumen, sehingga meningkatkan permintaan.

- f. Efisiensi Produksi dan Biaya: QA yang baik tidak hanya berfokus pada produk akhir tetapi juga pada proses produksi. Proses produksi yang efisien dan bebas dari cacat mengurangi biaya produksi dan memungkinkan perusahaan menawarkan produk berkualitas dengan harga kompetitif, yang dapat meningkatkan daya tarik dan permintaan.
- g. Ulasan positif dari konsumen: Produk berkualitas tinggi cenderung mendapatkan ulasan positif dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Dalam era digital, ulasan dan rekomendasi ini sangat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen dan dapat meningkatkan permintaan produk secara signifikan.

Secara keseluruhan, QA yang efektif tidak hanya memastikan kualitas produk, tetapi juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan yang semuanya berkontribusi pada peningkatan permintaan produk. Dimensi Kepuasan Pelanggan Menurut Kotler, Keller, dan Chernev (2022:450), dimensi dalam kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Terus membeli dalam jangka panjang.
2. Membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan menyediakan peningkatan atas produknya.
3. Memperkenalkan kepada orang lain secara sukarela terhadap perusahaan dan produk yang ditawarkan.
4. Memberi sedikit perhatian terhadap produk dari perusahaan pesaing
5. Kurang sensitif terhadap harga.
6. Memberikan ide dan masukan mengenai produk dan layanan kepada perusahaan

7. Membutuhkan biaya yang lebih sedikit dalam memberikan layanan dibandingkan pelanggan yang baru pertama kali membeli, dikarenakan transaksi yang sudah rutin terjadi.

2.4 Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah beberapa jurnal terkait yang berhubungan dengan penelitian.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis & Tahun Terbit	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Zalukhu, T. F., Gea, J. B. I. J., & Mendrofa, M. S. D. Tahun 2024.	Pengaruh Pengendalian Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD. Wery Bakery Miga Kota Gunung Sitoli.	7 Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien determinan (R-Square) yaitu sebesar 0.181. sehingga secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan sebesar 18%. Untuk 72% dipengaruhi oleh faktor- faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan pengaruh sebesar 0.393 dan

			nilai signifikansi 0.00.
2.	Gloria, A. Tahun 2021	8 <i>IMPLEMENTASI QUALITY ASSURANCE DALAM MENINGKATKAN MUTU PADA DIVISI INSPECTION PADA PT. XXX</i>	8 Divisi Quality Assurance adalah sebagai penghubung antara perusahaan dengan buyer/inspection. Bertugas penuh dalam menghadapi permintaan buyer. Dampak positif lain yang dapat terlihat Dalam mengimplementasikan QA pada PT. XXX adalah: 1) Adanya kepuasan buyer; 2) Meningkatnya mutu hasil produk; 3) Mendorong dan meningkatkan efisiensi dalam proses produksi; 4) Melindungi proses produksi dari gugatan hukum.
3.	Astuti, D., Bakhri, B. S., Zulfa, M., &	Sosialisasi dan standarisasi serta sertifikasi produk	Memberikan kepastian hukum kepada konsumen muslim bahwa produk

	<p>Wahyuni, S. Tahun 2020</p>	<p>halal di kota Pekanbaru umkm area masjid Agung An-Nur provinsi Riau.</p>	<p>makanan dan minuman tersebut benar-benar halal sesuai yang disyariatkan oleh Hukum Islam. Konsumen muslim tidak akan ragu-ragu membeli produk makanan dan minuman, karena pada kemasan produk makanan dan minuman tercantum logo halal dan mencegah konsumen muslim terhadap produk yang tidak halal. Maka dari itu sangat penting bagi produsen untuk mengurus sertifikasi halal dan mencantumkan logo halal pada produk.</p>
<p>4.</p>	<p>Salam, D. A. Tahun 2022</p>	<p>Implementasi Jaminan Produk Halal Melalui Sertifikasi Halal Pada Produk Makanan dan Minuman UMKM di Kabupaten Sampang.</p>	<p>Dengan adanya kesadaran pentingnya sertifikasi halal sebagai jaminan produk halal sudah menjadi bagian dalam produksi bagi pelaku UMKM sehingga kemudian sertifikasi halal bisa disosialisasikan dan diterima dengan baik oleh semua masyarakat dan menciptakan ekosistem produk halal. Dengan adanya gambaran dari</p>

			implementasi jaminan produk halal melalui sertifikasi halal pada produk makanan dan minuman unggulan UMKM di kabupaten Sampang ini sehingga selanjutnya agar dapat secara optimal ditemukan strategi yang tepat dalam mewujudkan desain ekosistem produk halal yang merata.
5.	Hananto, D. Tahun 2021	Pengaruh desain produk, kualitas produk, dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian produk jersey sepeda di tangsel. <i>In Prosiding Seminar Nasional Penelitian LPPM UMJ (Vol. 2021).</i>	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (secara parsial) Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 0,337 lebih kecil (<) dari t tabel 1,660 dengan nilai probabilitas (Sig) 0,737 lebih besar dari 0,05 atau 5%. Maka dapat disimpulkan bahwa Ho di terima dan menolak Ha, artinya bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh tidak signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Sumber. Olahan Penulis, 2024

Berdasarkan jurnal terkait pada penelitian terdahulu diatas maka yang menjadi kesamaan pada penelitian penulis ialah variabel *Quality*

Assurance (QA) yang berarti jaminan mutu yang membahas tentang kualitas produk serta kepuasan konsumen dan tentang jaminan mutu terkait standarisasi atau sertifikasi Halal. Dan yang membedakan pada penelitian penulis ialah peneliti lebih fokus pada pengaruh jumlah permintaan konsumen pada produk ketika adanya jaminan mutu.

2.5 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir adalah jenis kerangka pemikiran yang berfungsi untuk menjelaskan alur pemikiran yang terhubung antara konsep yang satu dengan konsep lainnya. Sugiono (2020:72) mengatakan bahwa “Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang berbagai teori berhubungan dengan berbagai faktor telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting” serta bertujuan untuk memberikan suatu ilustrasi atau gambaran berupa asumsi yang terkait dengan variabel-variabel yang akan diteliti nantinya.

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



Sumber. Olahan penulis 2024

2.6 Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiono (2019:99), adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis menjadi suatu pernyataan yang diajukan guna diuji kebenarannya dengan proses pengumpulan dan analisis data. Hipotesis ini digunakan untuk menguji hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian yang sudah dirumuskan pada masalah dalam penelitian.

Berdasarkan permasalahan yang ada maka, peneliti merumuskan hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

- $H_0 = \text{Quality Assurance (QA)}$ tidak berpengaruh terhadap permintaan produk di UD.Werry Bakery Kota Gunungsitoli;
- $H_a = \text{Quality Assurance (QA)}$ berpengaruh terhadap permintaan produk di UD.Werry Bakery Kota Gunungsitoli

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses kegiatan dalam upaya mencari, mengetahui, dengan tujuan untuk mendapatkan sebuah informasi terkait hal yang ingin diketahui dengan cara yang ilmiah serta tersusun dengan sistematis. Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mendeskripsikan dan fokus terhadap penelitian. Penelitian kuantitatif yakni metode penelitian yang memakai data berbentuk angka dan statistik guna menjawab pertanyaan dalam penelitian.

Metode penelitian Kuantitatif difokuskan pada permasalahan atau dasar fakta yang yang terjadi dengan cara pengamatan/observasi dengan menggunakan angket. Penggunaan metode kuantitatif dalam hal ini untuk mengetahui pengaruh *Quality Assurance* pada permintaan produk di UD. Werry Bakery.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah elemen yang dapat berubah-ubah atau bervariasi dalam suatu penelitian. Variabel penelitian digunakan untuk mengukur, mengamati, dan menjadi patokan atau faktor-faktor yang relevan yang menjawab segala pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini terdapat 2 jenis variabel diantaranya ;

1. Variabel bebas yaitu variabel yang dapat mempengaruhi atau yang dapat memicu adanya perubahan atau variabel yang dapat dinali berpengaruh terhadap variabel lain. Pada penelitian ini variabel bebas (X) yaitu *Quality Assurance* dan indikator variabelnya yaitu :

- a. Kepuasan Pelanggan
- b. Tingkat cacat (defect rate)
- c. Kualitas proses

2. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau jadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikat (Y) ialah permintaan. Indikator variabel terikat (Y) yaitu :
 - a. kualitas produk
 - b. harga suatu produk
 - c. ukuran produk
 - d. ketahanan produk

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Azwar (2017) populasi penelitian didefinisikan sebagai sekelompok subyek yang ingin menggeneralisasikan hasil penelitian. Sebagai kelompok subyek, populasi harus memiliki kesamaan ciri atau karakteristik yang membedakannya dengan kelompok subyek lain.

⁴ Menurut Nanang Martono (2018:370) populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah peneliti.

Sedangkan menurut V. Wiratna Sujarweni (2019:65) mengungkapkan bahwa: “Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Berdasarkan dari definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli di atas, maka populasi dapat disimpulkan sebagai keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian yaitu karyawan yang bekerja di Toko werry dan pengunjung.

3.3.2 Sampel

Menurut Azwar (2017) subyek dalam sampel merupakan bagian dari subyek populasi, sehingga dapat dikatakan sampel adalah bagian dari populasi. Setiap bagmmian dari populasi adalah sampel, terlepas dari apakah bagian itu sepenuhnya mewakili karakteristik populasi atau tidak. Apakah suatu sampel

mewakili populasi dengan baik atau tidak sangat bergantung pada sejauh mana karakteristik sampel itu cocok dengan ciri-ciri populasi.

⁴ Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun menurut Umi Narimawati (2018:38) sampel adalah sebagian dari populasi yang terpilih untuk menjadi unit pengamatan dalam penelitian.

Dari pengertian yang disampaikan oleh para ahli di atas dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diambil berdasarkan karakteristik dan teknik tertentu yang dianggap dapat mewakili populasi secara menyeluruh. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel nonprobability sampling. Menurut Sugiyono (2018:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel

Cara pengambilan sampel ini menggunakan Accidental Sampling. Menurut Sugiyono, (2018) *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam dan sosial yang diamati. Semua fenomena tersebut secara khusus disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2019: 102). Sesuai dengan definisi tersebut dapat diartikan bahwa instrument penelitian adalah sarana yang di gunakan peneliti untuk membantu peneliti mengumpulkan data pada saat proses penelitian. Pada penelitian ini istrumen yang di gunakan yaitu istrumen non tes yang dimana istrumen penelitian melibatkan metode

pengumpulan data tanpa melibatkan pertanyaan atau tes secara langsung kepada responden. Maka instrument penelitian dalam penelitian ini ialah menggunakan:

1. Angket

Angket yaitu sebuah alat atau instrumen penelitian yang berbentuk daftar pertanyaan yang dirancang untuk menghimpun informasi atau data dari responden dalam suatu studi atau penelitian. Angket digunakan untuk mendapatkan pendapat, pandangan, atau tanggapan responden terkait dengan topik atau masalah yang tengah diteliti. Angket dapat digunakan dalam berbagai bidang, seperti penelitian sosial, survei konsumen, penilaian kinerja, dan sebagainya. Data yang diperoleh dari angket biasanya diolah dan dianalisis untuk mendukung tujuan penelitian. Maka dalam hal ini peneliti akan menyebarkan angket pada populasi sampel yang telah ditetapkan yakni karyawan dan konsumen UD.Werry Bakery.

2. Dokumentasi

Metode ini bisa dimaknai dengan cara pengumpulan data dengan cara menggunakan data-data berupa buku, catatan (dokumen) sebagaimana diterangkan oleh Sanapiah Faesal sebagai berikut: metode dokumenter, sumber informasinya berbentuk bahan-bahan tertulis atau tercatat. Dalam metode ini petugas pengumpulan data tinggal mentransfer bahan-bahan tertulis yang relevan terhadap lembaran-lembaran yang sudah disiapkan bagi mereka sebagaimana mestinya. Dokumentasi ialah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan tentang data pribadi responden.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah stidi lapangan yang artinya penelitian dilakukan dengan cara menghimpun data secara langsung dari karyawan dan konsumen yang menjasi objek penelitian. Tujuannya untuk mendapatkan data secara langsung dari karyawan dan konsumen

UD.Werry Bakery Kota Gunungsitoli yang menjadi lokasi penelitian. Cara memperoleh data terkait informasinya adalah dengan :

- a. Observasi yaitu dimana peneliti secara langsung mendatangi lokasi penelitian dan mengamati secara langsung karyawan serta manajer dan seluruh pengurus UD.Werry Bakery tersebut serta bertemu dengan konsumen yang sedang berbelanja produk werry bakery.
- b. Kuisioner atau angket yaitu peneliti memberikan daftar pertanyaan atau kuisioner berupa angket kepada karyawan dan konsumen UD.Werry Bakery.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif , teknik analisis data yang dipakai adalah menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang sudah dirumuskan dan dikarenakan data dalam penelitian ini kuantitatif, maka teknik analisis data menggunakan metode *software* statistic yaitu SPSS versi 26. Pengujian yang akan dilakukan dalam penelitian ini ialah :

3.6.1 Uji Instrumen

- a. Uji Validitas Data

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dasar pengambilan uji validitas data sebagai berikut:

1. membandingkan nilai sig :
 - a) Jika nilai Sig <0,05 berarti item pernyataan tersebut dinyatakan valid;
 - b) Jika nilai Sig >0,05 berarti item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Nilai r hitung dengan r table :

- a) Bila nilai r hitung $>$ r tabel data itu signifikan (valid) dan layak dipakai pada pengujian hipotesis penelitian;
- b) Bila nilai r hitung $<$ r tabel artinya data itu tidak signifikan (tidak valid) serta tidak akan diikut sertakan dalam pengujian hipotesis penelitian.

Dari dasar pengambilan uji validitas tersebut maka dapat disimpulkan apabila data valid maka angket berkorelasi signifikan terhadap skor total artinya item angket sesuai.

b. Uji Realibilitas

Uji diatas ialah indeks yg menyatakan sejauh mana sebuah alat pengukur bisa dipercaya atau bisa diandalkan. Uji reliabilitas instrument bisadiketahui dari besarnya nilai cronbach alpha pada setiap variabel. Cronbach alpha dipakai guna mengetahui reliabilitas konsisten interiten. Interintern untuk mengukur setiap variabel dinyatakan reliabel bilamempunyai crobach alpha lebih besar dari 0,06. Ketidak konsistenan dapat terjadi mungkin sebab perbedaan pandangan responden atau kekurangan pahaman responden untuk menjawab butir-butir pernyataan.

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji gunakan untuk menguji apakah nilai residual yang diciptakan dari regresi terdistribusi dengan normal atau tidak. Model regresi yang baik yaitu mempunyai nilai residual yang terdistribusi dengan normal. Menurut Saragih Santoso (2019:23) dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berlandaskan probabilitas.

b) Uji Multikolinieritas

Uji digunakan untuk mengetahui apakah pada model regresi dijumpai ada atau tidaknya korelasi antara variabel bebas. Bila terjadi korelasi maka disebut ada problem multikolinieritas. Model regresi yang baik idealnya tidak ada korelasi diantara variabel independen, bila terbukti ada multikolinieritas seharusnya salah satu independen yang ada dikeluarkan dari model, kemudian pembuatan model regresi diulang kembali. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas bisa diketahui dari besaran Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance. Pedoman suatu regresi yang bebas multikolinieritas yaitu memiliki angka $>0,1$. Batas vif yaitu 10. Bila nilai VIF dibawah 10, maka tidak ada gejala multikolinieritas.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas tujuannya untuk mengetahui apakah pada model regresi timbul ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beragam cara yang bisa ditempuh guna mengadakan uji Heteroskedastisitas, yaitu uji grafik plot, uji park, uji glejser dan uji white. Pengujian pada penelitian ini memakai Uji Glejser antar nilai prediksi variabel dependen. tidak terjadi Heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.

3.6.3 Uji Hipotesis

a) Regresi Linear Sederhana

Metode analisis yang dipakai untuk penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi linear sederhana yaitu hubungan secara linear antara satu variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini untuk melihat arah hubungan diantara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif serta guna memprediksi nilai dari variabel

deenden bilamana nilai independen terjadi kenaikan atau penurunan. Berikut rumus Regresi Linear sederhana:

$$Y = a + BX$$

Dimana:

Y = Regresi Variable terikat

A = konstanta

B = koefisien regresi

V = variabel Evaluasi Kinerja

b) Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi bisa ditetapkan dengan mengkuadratkan koefisien korelasi. Berdasarkan contoh kasus penelitian, maka koefisien determinasinya yaitu $r^2 = 0,90$. Nilai ini artinya 90% variabel bebas bisa menjelaskan atau menerangkan terikat atau responden Y dan 10% dijelaskan oleh variabel lainnya.

c) Uji T

Uji statistik T sebagai dasarnya menyatakan seberapa jauh pengaruh satu variable penjelas dengan sendiri dalam menerangkan variasi variable terikat. Dalam hal ini apakah variable tata letak (layout) betul-betul berpengaruh kepada produktivitas. Penelitian ini diadakan dengan melihat pada Quick Look serta juga membandingkan nilai statistic T dengan titik kritis menurut tabel dengan tingkat $\alpha = 5\%$. Untuk dasar pengambilan keputusan bisa menggunakan kriteria pengujian dibawah i:

- a. Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ dan tingkat signifikan $< \alpha (0,05)$, maka variabel independen secara individual tidak

mempengaruhi variabel dependen maka H_0 diterima dan H_a diterima;

- b. Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ dan tingkat signifikan $> \alpha (0,05)$, maka variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di UD.Werry Bakery Kota Gunungsitoli bertempat di Miga yang merupakan suatu lokasi UMKM yang menghasilkan produk berupa aneka olahan roti dan kue.

3.7.2 Jadwal Penelitian

Untuk pengumpulan data dan informasi yang diperlukan, maka peneliti melakukan penelitian pada bulan Mei hingga bulan Juni 2024.

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jadwal																									
	Februari 2024			Maret 2024				April 2024			Mei 2024				Juni 2024			Juli 2024			Agustus 2024				September 2024	
	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2
Kegiatan proposal skripsi	■	■	■																							
Konsultasi kepada Dosen Pembimbing				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■									

ng																				
Pendaftar n seminar proposal skripsi																				
Pengumpu lan Data																				
Penulisan Naskah skripsi																				
Konsultasi kepada Dosen Pembimbi ng																				
Penulisan dan penyempu maan Skripsi																				
Ujian Skripsi																				

Sumber. Olahan Penulis, 2024

BAB IV

PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah UD. Wery Bakery

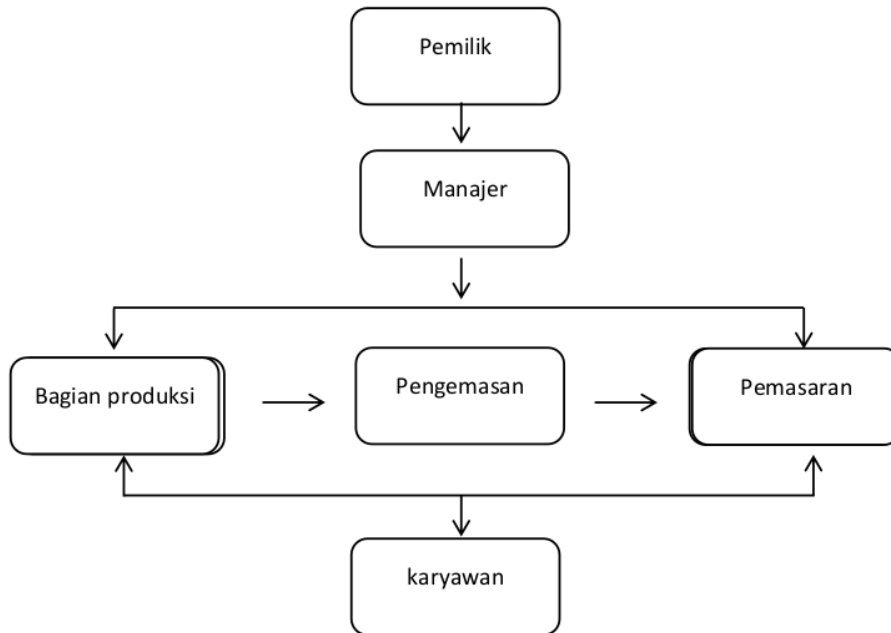
UD. Wery Bakery didirikan pada tanggal 17 Desember 2001 oleh ibu Yuslian Harefa, S.KM yang berlokasi di Desa Lolofaoso. Pada awalnya ibu Yuslian hanya memproduksi Pia dan Dodol saja. Namun karena tempat usaha kurang strategis usaha Wery Bakery di pindahkan di sebuah rumah kontrakkan yang berlokasi di simpang Faekhu Km. 7 Desa Faekhu. Lokasi ini cukup strategi karena ramai dilalui orang sehingga usaha Wery bakery lambat laun menjadi di kenal oleh masyarakat.

Dengan demikian semakin banyak orang mengetahui keberadaan usaha Wery Bakery, maka semakin banyak juga yang menjadi pelanggan. Oleh karena itu, permintaan pasarpun semakin bervariasi. Maka dari itu usaha Wery Bakery mulai berkembang dengan menambah volume produksi dan juga berbagai jenis olahan lainnya.

Seiring dengan berjalannya waktu, masa kontrakkan rumah tersebut berakhir. Maka usaha Wery Bakery di pindahkan di rumah Ibu Yuslian Harefa, S.KM yang berlokasi di simpang Miga Km. 6 sampai sekarang.

UD. Wery Bakery semakin tahun semakin bertambah maju bahkan dalam mendukung kegiatan industri yang berlangsung setiap hari UD. Wery Bakery mendatangkan alat-alat elektronik seperti mesin *Universal Mixer*, *Universal Oven* dan lain-lain layaknya peralatan industri besar yang ada di luar sana. Bisa dikatakan UD. Wery Bakery memiliki peralatan elektronik yang cukup memadai.

4.1.2. Struktur Organisasi/perusahaan



4.1.3. Uraian Tugas Dan Tanggung Jawab

Pada UD. Wery Bakery pembagian pekerjaan ditetapkan berdasarkan bidang dan keahlian yang dimilikinya, dimana pembagian kerja ini dilakukan sesuai dengan kualifikasinya. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Pemilik

pemilik lebih berfokus pada perusahaan atau berinvestasi di perusahaan, pemilik ini dapat berupa perorangan atau kelompok, pemilik juga bisa disebut sebagai pendiri yang memiliki saham diperusahaan.

Tugas dan tanggung jawab pemilik yaitu:

- a. Memimpin perusahaan
- b. Membuat peraturan perusahaan
- c. Bertanggung jawab atas kerugian
- d. Mengembangkan strategi bisnis

2. Manajer

Manajer merupakan seseorang yang memiliki tugas untuk merekrut karyawan baru, memberikan pelatihan, memberi inovasi untuk meningkatkan dan mencapai target penjualan yang diinginkan oleh perusahaan.

Tugas dan tanggung jawab manajer yaitu:

- a. Manajer bertugas untuk memberikan motivasi kepada karyawan, memberi arahan yang dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas kerjanya.
 - b. Berusaha untuk mencapai target penjualan yang diinginkan oleh atasan.
 - c. Bertugas untuk menciptakan suasana toko dalam kondisi kondusif.
 - d. Memperhatikan tata letak barang agar selalu terlihat menarik dan atraktif yang dapat menarik perhatian pelanggan untuk masuk kedalam toko.
 - e. Seorang manajer bertugas untuk memastikan produk yang dijual selalu tersedia.
 - f. Berusaha untuk memahami seluruh keadaan yang ada didalam toko
3. Bagian produksi
- Bagian produksi menjaga dan mengawasi mutu bahan baku dalam proses dan mutu barang jadi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan.
4. Pengemasan
- Bagian pengemasan bertanggungjawab sebagai:
- a. Melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan *packing/packer* barang
 - b. Menjaga barang saat pengepakan
 - c. Menjaga lingkungan kerja
 - d. Melakukan *packing* barang sesuai SOP yang ada
 - e. Melakukan *packing* barang produk jadi untuk di pasarkan
 - f. Membuat laporan kerja
5. Pemasaran

Tugas dan tanggung jawab pemasaran

- a. Mendengarkan kebutuhan pelanggan
- b. Melacak trend memantau persaingan
- c. Mencasi

4.1.4. Karakteristik Responden

Telah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa sampel yang akan menjadi responden pada penelitian ini adalah semua karyawan pada UD. Wery Bakery Gunungsitoli sebanyak 40 orang. Dimana penulis menguraikan beberapa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir sebagai berikut:

1. Jenis kelamin.

Penulis menguraikan responden berdasarkan jenis kelamin yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1

Daftar Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Presentase
1	Perempuan	13 Orang	32.5 %
2	Laki-laki	27 Orang	67,5 %
Total		40 Orang	100 %

Sumber : Diolah penulis 2024

2. Usia

Disajikan juga karakteristik responden berdasarkan usia yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.2

Daftar reponden berdasarkan usia

No.	Usia	Jumlah	
1	15 – 20	8	

2	21 – 30	11
3	30 – 40	18
4	40 ke atas	3
Jumlah		40 Orang

3. Pendidikan terakhir

Selanjutnya penulis menyajikan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.3

Daftar Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah
1	Sarjana	32
2	SMA	6
3	SMP	2
Total		40 Orang

4.2 Pengolahan Angket

Sebagaimana telah dipaparkan pada tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Quality Control terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD. Wery Bakery Gunungsitoli, maka penulis mengedarkan angket dan menganalisis angket yang disebarakan kepada responden yaitu karyawan UD. Wery Bakery Kota Gunungsitoli berjumlah 40 orang.

14

Angket yang telah diedarkan penulis kepada responden terlebih dahulu penulis melakukan verifikasi. Verifikasi data merupakan usaha untuk mengecek apakah angket yang telah diedarkan oleh peneliti telah diisi sesuai dengan petunjuk. Yang lewat dalam verifikasi data dinyatakan memenuhi syarat untuk diolah angketnya.

Angket yang telah diedarkan oleh peneliti kepada para responden sebanyak 40 orang telah kembali seluruhnya dan butir soal/item yang berjumlah 6 butir untuk variabel *Quality Assurance* (X) dan 8 butir untuk variabel Jumlah Permintaan Produk (Y) telah dijawab dengan lengkap oleh responden sesuai dengan petunjuk pengisian.

Untuk mengolah data tersebut, peneliti membuat rekapitulasi jawaban responden sesuai dengan alternatif jawaban. Misalnya responden satu memilih alternatif a = 5, alternatif b = 4, alternatif c = 3 dan alternatif d = 2 dan alternative e = 1. Demikian juga dengan responden yang kedua sampai dengan responden yang ke Empat puluh. Rekapitulasi jawaban disesuaikan dengan jumlah setiap opsi yang dipilih oleh setiap responden. Hasil dari rekapitulasi jawaban sesuai dengan alternatif jawaban sebagaimana terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.4

Rekapitulasi Jawaban Responden Sesuai Dengan
Alternatif Jawaban Variabel X

Nomor Responden	Butir Soal						Jumlah
	I	II	III	IV	V	VI	
1	5	4	4	4	4	3	24
2	4	3	5	5	4	5	26

3	3	2	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	4	5	4	3	26
6	4	4	5	4	4	4	25
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	4	3	4	4	4	23
9	4	4	5	5	4	4	26
10	3	5	5	3	5	3	24
11	3	3	4	5	5	3	23
12	5	3	5	5	5	3	26
13	4	4	4	4	4	4	24
14	3	5	5	5	5	3	26
15	5	5	5	3	5	2	25
16	4	3	3	4	3	4	21
17	2	3	2	2	4	2	15
18	5	5	5	4	5	5	29
19	4	4	4	4	5	4	25
20	5	5	3	4	4	5	26
21	3	4	5	5	4	3	24
22	5	5	5	5	5	5	30
23	5	5	5	5	5	4	29
24	5	5	4	4	5	4	27
25	4	4	5	4	5	5	27
26	5	5	5	5	5	5	30
27	5	3	5	5	4	4	26
28	5	5	5	4	5	3	27
29	3	5	4	5	3	5	25
30	4	5	5	4	5	5	28
31	5	5	5	4	4	3	26

32	4	5	5	4	5	4	27
33	5	5	4	5	4	5	28
34	5	5	5	5	5	4	29
35	3	3	3	3	5	4	21
36	3	4	4	5	3	2	21
37	5	5	5	5	5	5	30
38	3	3	3	3	3	5	20
39	3	5	3	5	5	5	26
40	5	3	5	3	4	4	24
Σ	166	169	175	172	177	159	1018

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, maka peneliti melakukan rekapitulasi berdasarkan jumlah responden sesuai dengan alternatif jawaban yang dipilih oleh responden. Jika responden memilih alternatif SS (sangat setuju) dibobot dengan nilai 5, alternatif S (setuju) diberi bobot 4, alternatif N (netral) diberi bobot 3, alternatif TS (tidak setuju) diberi bobot 2, dan alternatif pilihan STS (sangat tidak setuju) diberi bobot 1.

Rekapitulasi yang dilakukan peneliti disesuaikan dengan jumlah setiap pilihan pernyataan yang dipilih setiap responden. Hasil dari rekapitulasi jawaban sesuai dengan alternatif jawaban ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.5

Rekapitulasi Jawaban Responden Sesuai dengan Alternatif Jawaban Variabel

X

No. Responden	Alternatif					Jumlah	Skor
	SS	S	N	TS	STS		
1	1	4	1	0	0	6	24

2	3	2	1	0	0	6	26
3	4	0	1	1	0	6	25
4	6	0	0	0	0	6	30
5	3	2	1	0	0	6	26
6	1	5	0	0	0	6	25
7	0	6	0	0	0	6	24
8	0	5	1	0	0	6	23
9	2	4	0	0	0	6	26
10	3	0	3	0	0	6	24
11	2	1	3	0	0	6	23
12	4	0	2	0	0	6	26
13	0	6	0	0	0	6	24
14	4	0	2	0	0	6	26
15	4	0	1	1	0	6	25
16	0	3	3	0	0	6	21
17	0	1	1	4	0	6	15
18	5	1	0	0	0	6	29
19	1	5	0	0	0	6	25
20	3	2	1	0	0	6	26
21	2	2	2	0	0	6	24
22	6	0	0	0	0	6	30
23	5	1	0	0	0	6	29
24	3	3	0	0	0	6	27
25	3	3	0	0	0	6	27
26	6	0	0	0	0	6	30
27	3	2	1	0	0	6	26
28	4	1	1	0	0	6	27
29	3	1	2	0	0	6	25
30	4	2	0	0	0	6	28

31	3	2	1	0	0	6	26
32	3	3	0	0	0	6	27
33	4	2	0	0	0	6	28
34	5	1	0	0	0	6	29
35	1	1	4	0	0	6	21
36	1	2	2	1	0	6	21
37	6	0	0	0	0	6	30
38	1	0	5	0	0	6	20
39	4	0	2	0	0	6	26
40	2	2	2	0	0	6	24
	115	75	43	7	0	240	1018
Rata-rata	2,875	1,875	1,075	0,175	0		

Dari tabel 4.5 di atas, diperoleh bahwa rata-rata jawaban untuk alternatif ST responden sebesar 2,875, untuk alternatif S rata-rata 1,875, untuk alternative N rata-rata 1,075, untuk alternative TS rata-rata 0,175 dan untuk alternatif STS di rata-rata 0. Hal yang serupa juga diberlakukan terhadap variabel Y atau Permintaan produk , sebagai berikut:

Tabel 4.6

Rekapitulasi Jawaban Responden Sesuai Dengan
Alternatif Jawaban Variabel Y

Nomor Responden	Butir Soal								Jumlah
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
1	5	4	3	4	2	5	4	5	32
2	5	3	3	5	3	3	5	5	32

3	3	4	5	4	5	4	3	5	33
4	5	3	4	3	3	3	4	5	30
5	5	5	5	4	4	5	4	3	35
6	4	5	5	3	4	5	4	3	33
7	3	3	5	5	5	3	3	5	32
8	4	3	5	3	5	5	3	5	33
9	4	4	5	3	5	5	5	5	36
10	3	3	5	3	5	5	5	5	34
11	2	3	4	4	4	5	5	5	32
12	5	5	4	4	4	3	4	4	33
13	3	5	5	4	3	3	5	5	33
14	4	5	4	3	5	3	4	5	33
15	2	4	3	3	5	3	5	5	30
16	5	3	3	2	3	5	2	3	26
17	3	3	2	3	2	3	5	3	24
18	4	5	5	5	5	4	5	3	36
19	5	4	3	5	3	5	5	5	35
20	5	4	5	5	4	4	5	4	36
21	3	3	5	5	4	5	4	5	34
22	5	5	5	3	5	4	5	5	37
23	5	5	4	5	5	5	5	5	39
24	5	5	3	5	3	5	4	5	35
25	5	3	5	4	4	5	5	4	35
26	5	4	5	4	5	4	5	5	37
27	5	5	3	5	3	4	5	5	35
28	5	4	5	5	4	4	4	5	36
29	4	3	3	4	4	4	4	5	31
30	5	5	5	5	5	4	5	5	39
31	3	5	4	3	3	3	5	5	31

32	4	3	4	4	4	5	5	5	34
33	5	4	4	4	4	4	4	5	34
34	2	4	3	4	4	3	4	5	29
35	3	3	2	3	4	2	3	3	23
36	2	2	4	3	2	3	3	2	21
37	5	4	3	5	4	4	5	3	33
38	2	2	3	3	2	3	3	2	20
39	5	4	5	4	4	5	3	5	35
40	5	3	5	4	5	5	5	4	36
	162	154	163	157	157	162	171	176	1302

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, maka peneliti melakukan rekapitulasi berdasarkan jumlah responden sesuai dengan alternatif jawaban yang dipilih oleh responden. Jika responden memilih alternatif SS (sangat setuju) dibobot dengan nilai 5, alternatif S (setuju) diberi bobot 4, alternatif N (netral) diberi bobot 3, alternatif TS (tidak setuju) diberi bobot 2, dan alternatif pilihan STS (sangat tidak setuju) diberi bobot 1.

Rekapitulasi yang dilakukan peneliti disesuaikan dengan jumlah setiap pilihan pernyataan yang dipilih setiap responden. Hasil dari rekapitulasi jawaban sesuai dengan alternatif jawaban ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.7

Rekapitulasi Jawaban Responden Sesuai dengan Alternatif Jawaban Variabel

X

No. Responden	Alternatif					Jumlah	Skor
	SS	S	N	TS	STS		
1	2	2	1	1	0	6	23
2	3	0	3	0	0	6	24
3	3	2	1	0	0	6	26
4	1	2	3	0	0	6	22
5	2	3	1	0	0	6	25
6	2	2	2	0	0	6	24
7	4	0	2	0	0	6	26
8	4	0	2	0	0	6	26
9	5	0	1	0	0	6	28
10	5	0	1	0	0	6	28
11	3	3	0	0	0	6	27
12	0	5	1	0	0	6	23
13	3	1	2	0	0	6	25
14	2	2	2	0	0	6	24
15	3	0	3	0	0	6	24
16	1	0	3	2	0	6	18
17	1	0	3	2	0	6	18
18	4	1	1	0	0	6	27
19	4	0	2	0	0	6	26
20	3	3	0	0	0	6	27
21	4	2	0	0	0	6	28
22	4	1	1	0	0	6	27
23	5	1	0	0	0	6	29
24	3	1	2	0	0	6	25
25	3	3	0	0	0	6	27
26	4	2	0	0	0	6	28
27	3	1	2	0	0	6	25

28	3	3	0	0	0	6	27
29	1	4	1	0	0	6	24
30	5	1	0	0	0	6	29
31	2	1	3	0	0	6	23
32	3	3	0	0	0	6	27
33	1	5	0	0	0	6	25
34	1	3	2	0	0	6	23
35	0	1	3	2	0	6	17
36	0	1	3	2	0	6	17
37	2	2	2	0	0	6	24
38	0	0	4	2	0	6	16
39	3	2	1	0	0	6	26
40	4	2	0	0	0	6	28
	106	65	58	11	0	240	986
Rata-rata	2,65	1,625	1,45	0,275	0		

Dari tabel 4.7 di atas, diperoleh bahwa rata-rata jawaban untuk alternatif ST responden sebesar 2,650, untuk alternatif S rata-rata 1,625, untuk alternative N rata-rata 1,450, untuk alternative TS rata-rata 0,275 dan untuk alternatif STS di rata-rata 0

4.2.1 Uji Validitas

a. Uji Validitas Variabel X

⁶ Untuk menguji apakah instrument yang dipakai cukup layak digunakan sehingga mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan pengukurannya maka dilakukan uji validitas. Kemudian pada uji ini,

responden yang dijadikan uji coba yaitu seluruh responden dari sampel penelitian sebanyak 40 orang.

6 Jawaban yang telah ditabulasikan digunakan untuk menghitung validitas instrument penelitian. Untuk mengetahui apakah item soal nomor satu (1) sampai dengan item keenam (6) valid atau tidak valid, perlu diuji menggunakan SPSS.

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas Variabel X

		Correlations						
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	Total_X
X1	Pearson Correlation	1	.408**	.437**	.225	.232	.186	.693**
	Sig. (2-tailed)		.009	.005	.163	.150	.249	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X2	Pearson Correlation	.408**	1	.262	.193	.306	.098	.625**
	Sig. (2-tailed)	.009		.103	.233	.055	.548	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X3	Pearson Correlation	.437**	.262	1	.406**	.436**	.077	.698**
	Sig. (2-tailed)	.005	.103		.009	.005	.638	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X4	Pearson Correlation	.225	.193	.406**	1	.091	.284	.596**
	Sig. (2-tailed)	.163	.233	.009		.576	.076	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X5	Pearson Correlation	.232	.306	.436**	.091	1	.097	.547**
	Sig. (2-tailed)	.150	.055	.005	.576		.550	.000

	N	40	40	40	40	40	40	40
X6	Pearson Correlation	.186	.098	.077	.284	.097	1	.505**
	Sig. (2-tailed)	.249	.548	.638	.076	.550		.001
	N	40	40	40	40	40	40	40
Total _X	Pearson Correlation	.693**	.625**	.698**	.596**	.547**	.505**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	40	40	40	40	40	40	40

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

Berdasarkan hasil uji validitas variabel X di atas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan angket didapatkan nilai $Sig. < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan seluruh pernyataan angket pada variabel X dinyatakan valid. Selanjutnya dilakukan uji validitas pada variabel Y, sebagai berikut :

Tabel 4.11

Hasil Uji Validitas Variabel Y

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.384*	.163	.354*	.099	.407*	.176	.174	.614**
	Sig. (2-tailed)		.014	.314	.025	.544	.009	.277	.282	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y2	Pearson Correlation	.384*	1	.214	.277	.274	.071	.350*	.274	.608**
	Sig. (2-tailed)	.014		.186	.084	.087	.664	.027	.087	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40

Y3	Pearson Correlation	.163	.214	1	.130	.577*	.375*	.099	.216	.601**
	Sig. (2-tailed)	.314	.186		.424	.000	.017	.543	.182	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y4	Pearson Correlation	.354*	.277	.130	1	.116	.170	.346*	.287	.560**
	Sig. (2-tailed)	.025	.084	.424		.476	.294	.029	.072	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y5	Pearson Correlation	.099	.274	.577*	.116	1	.209	.182	.365*	.609**
	Sig. (2-tailed)	.544	.087	.000	.476		.196	.262	.021	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y6	Pearson Correlation	.407*	.071	.375*	.170	.209	1	.115	.184	.546**
	Sig. (2-tailed)	.009	.664	.017	.294	.196		.478	.256	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y7	Pearson Correlation	.176	.350*	.099	.346*	.182	.115	1	.304	.528**
	Sig. (2-tailed)	.277	.027	.543	.029	.262	.478		.056	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y8	Pearson Correlation	.174	.274	.216	.287	.365*	.184	.304	1	.598**
	Sig. (2-tailed)	.282	.087	.182	.072	.021	.256	.056		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Total_Y	Pearson Correlation	.614*	.608*	.601*	.560*	.609*	.546*	.528*	.598*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Y di atas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan angket didapatkan nilai $Sig.< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan seluruh pernyataan angket pada variabel Y dinyatakan valid

4.2.2 Uji Reliabilitas Angket

Tujuan uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel konsisten atau tidak. Jika nilai Cronbach's Alpha suatu instrumen lebih dari 0,6 maka dianggap dependen. Hasil uji reliabilitas ini ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.12

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.660	6

Berdasarkan tabel di atas, bahwa hasil dari Cronbach's Alpha dari variabel X (Quality Assurance) adalah sebesar 0,660. Maka variabel X dinyatakan

reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk variabel Y, sebagai berikut:

Tabel 4.13

Hasi Uji Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.722	8

Berdasarkan tabel di atas, bahwa hasil dari *Cronbach's Alpha* dari variabel X (Permintaan Produk) adalah sebesar 0,772. Maka variabel Y dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6

4.2.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan kepastian dimana persamaan regresi yang didapat memiliki ketetapan dan konsisten. Adapun uji asumsi klasik ini dilakukan dengan menggunakan uji normalitas, uji autokorelasi dan uji heterokedastisitas.

a. Uji Normalitas Data

Menurut Ghozali (2021:149) uji normalias dilakukan untuk menguji apakah dalam dalam model regresi variabel independent dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam pengertian bahwa, uji normalitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel dalam penelitian ini salng berdistribusi normal. Maka dilakukan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan melihat nilai

residual pada skor atau total akumulasi alternatif jawaban. Maka berdasarkan uji *Kolmogorov-Smirnov* yang dilakuakn dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel 4.14 berikut ini:

Tabel 4.14

Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.16064855
Most Extreme Differences	Absolute	.188
	Positive	.129
	Negative	-.188
Test Statistic		.188
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan Tabel 4.13 Hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov* di atas, menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki nilai Asymp.Sig. (2 tailed) sebesar 0,001 lebih besar dari ketentuan 0,05, yang mana dapat disimpulkan bahwa distribusi data dalam penelitian ini belum terdistribusi normal.

b. Uji Auto Korelasi

Suatu model regresi dapat dikatakan baik ketika terbebas dari autokorelasi. Menurut Ghozali (2021: 162), tujuan dari uji autokorelasi adalah untuk mengetahui atau menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Dalam penelitian ini, uji autokorelasi dilakukan dengan Run Test. Tabel berikut menunjukkan hasil uji autokorelasi yang dihasilkan melalui SPSS :

Tabel 4.15

Hasil Uji Auto Korelasi

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	.89795
Cases < Test Value	20
Cases >= Test Value	20
Total Cases	40
Number of Runs	20
Z	-.160
Asymp. Sig. (2-tailed)	.873

a. Median

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan hasil uji autokorelasi di atas menunjukkan bahwa nilai $Sign. > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

c. Uji Heterokedastisitas

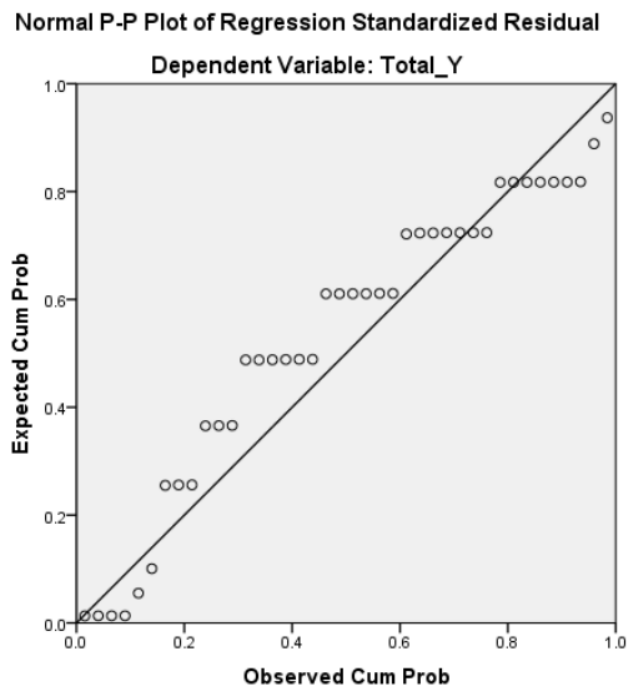
Uji heterokedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Menurut Ghozali (2021) model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas yaitu dengan menggunakan *Scatter Plot*.

Melalui gambar grafik *scatter plot*, terdapat atau tidaknya heterokedastisitas dapat dilihat melalui pola yang ditunjukkan dalam gambar. Apabila tidak terjadi heterokedastisitas, akan menunjukkan pola acak atau tidak beraturan. Sedangkan jika terjadi heterokedastisitas pada grafik *scatter plot* akan menunjukkan titik-titik yang berpola teratur seperti gelombang atau menyempit.

Hasil pengujian heterokedastisitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 4.1. Melalui gambar tersebut dapat dilihat bahwa pola titik-titiknya menyebar dan tidak membentuk pola tertentu, sehingga dapat dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas.

Gambar 4.1

Scatter Plot



Berdasarkan uji heterokedastisitas di atas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas karena titik-titik yang terdapat pada gambar menyebar di atas dan di bawah garis diagonal.

4.2.4 Uji Korelasi

untuk menemukan korelasi dan memvalidasi teori tentang hubungan dua variabel, terutama jika kedua variabel tersebut berupa interval atau rasio. Variabel independen naik dan variabel dependen

meningkat jika angka koefisien korelasi menunjukkan nilai positif yang menunjukkan bahwa kedua variabel mempunyai hubungan yang searah. Hasil uji koefisien korelasi dapat dilihat dari hasil penghitungan melalui SPSS, sebagai berikut:

Tabel 4.15

Hasil Uji Korelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.697 ^a	.486	.472	3.202

a. Predictors: (Constant), Total_X

b. Dependent Variable: Total_Y

Berdasarkan hasil pengujian di atas dapat disimpulkan bahwa Variabel Quality Assurance (X) berkorelasi terhadap variabel Permintaan Produk (Y) sangat kuat, hal ini dapat dilihat dari nilai $R = 0,697 > 0,05$.

4.2.5 Uji Koefisien Determinan (R Square)

Koefisien determinasi (*R Square*) dilakukan untuk mengukur seberapa besar variable independen (variable x) dapat menjelaskan variable dependen (variabel Y). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan

hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 4.16

Hasil Uji Koefisien Determinan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.697 ^a	.486	.472	3.202

a. Predictors: (Constant), Total_X

b. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil uji koefisien determinasi melalui SPSS 24 dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,486 artinya bahwa variabel X (quality assurance) memberikan sumbangan pengaruh terhadap variabel Y (permintaan produk) sebesar 48% yang dapat di jelaskan, sedangkan sisanya sebesar 52% tidak dapat dijelaskan.

4.2.6 Regresi Linear Sederhana

Dengan menggunakan SPSS versi 24, peneliti melakukan pengujian ini untuk memastikan sifat hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y)

Tabel 4.17
 Hasil Uji Regresi Linear

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.155	4.267		1.677	.102
Total_X	.998	.166	.697	5.994	.000

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan tabel di atas menggambarkan :

- a. Persamaan regresi yang diperoleh adalah :
 Permintaan produk= 4,267 + 0,166 quality assurance
- b. Konstanta sebesar 4,267 menyatakan bahwa jika quality assurance tidak diusahakan dengan baik maka permintaan produk sebesar 4,267.
- c. Koefisien regresi sebesar 0,166 menunjukkan bahwa setiap quality assurance bertambah +1 poin, maka permintaan produk akan bertambah 0,166.

4.2.7 Uji Hipotesis

Uji t (parsial) bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan variabel X atau independen (quality assurance) secara parsial mempengaruhi variabel Y atau dependen (permintaan produk). Dengan ketentuan seperti berikut (Ghozali,2021):

- a. Jika nilai signifikansi uji $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya bahwa tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa terdapat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen.
- Berdasarkan uji signifikansi melalui SPSS 24 maka diperoleh hasil uji koefisiensi seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.18

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.155	4.267		1.677	.102
Total_X	.998	.166	.697	5.994	.000

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)

² Dengan berpedoman pada ketentuan nilai uji signifikansi bahwa $sig. < 0,05$ maka berdasarkan hasil pengujian hipotesis melalui uji t pada table 4.17 nilai signifikansi menunjukkan $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa ada korelasi atau hubungan yang positif dan signifikan antara quality assurance (variabel x) secara parsial terhadap permintaan produk (variabel Y), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bawah variabel X memiliki (ada) pengaruh terhadap variabel Y.

4.3 Analisa dan Pembahasan Hasil Penelitian

- ² 1. Hasil perhitungan Uji Validitas butir item angket variabel X (Quality Assurance) dan variabel Y (Permintaan Produk) memiliki nilai $Sig. < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan valid.
2. Hasil perhitungan Uji Reliabilitas Variabel X adalah $0,660 > 0,60$ dan Variabel Y sebesar $0,722 > 0,60$ sehingga dapat dinyatakan reliable.

3. Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* pada penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki nilai *Asymp.Sig. (2 tailed)* sebesar 0,001 lebih besar dari ketentuan 0,05, yang mana dapat disimpulkan bahwa distribusi data dalam penelitian ini belum terdistribusi normal.
4. Hasil uji Auto Korelasi dalam penelitian ini dilakukan dengan *Runs Test* dan diperoleh hasil $0,873 > 0,05$ dan dapat dinyatakan bahwa melalui uji ini terjadi autokorelasi dalam penelitian ini.
5. Uji heterokedastisitas pada penelitian ini dilakukan dengan analisis *scatter plot*, yaitu dengan melihat pola pada grafik apakah menyebar atau membentuk pola tertentu. Hasil menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami heterokedastisitas, karena pola titik-titik pada grafik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y.
6. Hasil uji korelasi nilai R menunjukkan bahwa Variabel Quality Assurance (X) berkorelasi terhadap variabel Permintaan Produk (Y) sangat kuat, hal ini dapat dilihat dari nilai $R = 0,697 > 0,05$.
7. Uji Koefisien Determinan (*R Square*) menunjukkan nilai sebesar 0,48, yang berarti bahwa nilai determinasi apabila di persenkan berada pada nilai 48% nilai variabel quality assurance terhadap variabel permintaan produk yang dapat dijelaskan sedangkan sisanya tidak dapat dijelaskan atau tidak termasuk dalam pembahasan ini.
8. Berdasarkan tabel di atas menggambarkan :
 Persamaan regresi yang diperoleh adalah :
 Permintaan produk = $4,267 + 0,166 \text{ quality assurance}$
9. Pada pengujian hipotesis, dilakukan uji t (parsial) dengan ketentuan nilai $sig. < 0,05$. Berdasarkan pengolahan data melalui SPSS 24 diperoleh nilai signifikansi variabel X (quality assurance) terhadap variabel Y (permintaan produk) yaitu $0,000 < 0,005$ yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat dikatakan bahwa Variabel X secara parsial memiliki (ada) pengaruh terhadap Variabel Y.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh Quality Assurance terhadap permintaan produk UD. Werry Bakery memperoleh hasil yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara kedua variabel tersebut, hal ini dapat dilihat dari nilai hasil Uji t yang menunjukkan bahwa nilai *sig.* sebesar $0,000 < 0,05$. Quality Assurance yang baik akan meningkatkan permintaan produk.
2. Nilai R Square untuk koefisien determinasi sebesar 0,48. Hal ini menunjukkan bahwa variabel X memberikan sumbangan sebesar 48%, Sementara itu, 52 % sisanya tidak dapat dijelaskan atau tidak tercakup dalam perdebatan ini..

5.2 Saran

1. Dalam menjalankan usahanya UD. Wery Bakerry, perlu perbaikan dalam peningkatan Quality Assurance yang diberikan kepada konsumen seperti

inovasi desain, karena berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Quality Assurance dan permintaan produk.

2. Disarankan untuk melakukan penelitian dengan variabel yang sama pada lokasi penelitian yang berbeda guna mengembangkan pengetahuan tentang Quality Assurance dan permintaan produk.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

⁶ Berdasarkan paparan hasil penelitian, pengajuan hipotesis dan pembahasan sebagaimana disajikan pada BAB IV, hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

- ² Berdasarkan pengolahan data melalui SPSS ²⁴ diperoleh nilai signifikansi variabel X (quality assurance) terhadap variabel Y (permintaan produk) yaitu $0,000 < 0,005$ yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat dikatakan bahwa Variabel X secara parsial memiliki (ada) pengaruh terhadap Variabel Y.
- ⁶ Hasil penelitian diperoleh *Quality Assurance* memberikan sumbangan sebesar 48% terhadap permintaan produk dan selebihnya 52% ditentukan keadaan lain.

2.2 Saran

Berkenaan dengan *Quality Assurance* ⁶ dalam kaitannya dengan permintaan produk yang mempengaruhinya, ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian, antara lain:

1. Untuk meningkatkan permintaan produk, perlu perbaikan *Quality Assurance*. Hal ini perlu ditegaskan karena hasil penelitian membuktikan bahwa *Quality Assurance* mempunyai pengaruh positif

terhadap Permintaan produk. *Quality Assurance* yang terus-menerus dilakukan dengan baik sangat menunjang permintaan produk sehingga pelanggan tetap bertahan menggunakan produk dari UD. Wery Bakery dan memberikan kontribusi pada peningkatan keuntungan yang diterima.

- 6
2. Perlu diadakan penelitian yang lebih lanjut tentang *Quality Assurance* terhadap permintaan produk di perusahaan lain guna memperluas hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani Soemitro, R. A., & Suprayitno, H. (2018). Pemikiran Awal tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 2(0), 1–14. <https://doi.org/10.12962/j26151847.v2i0.4225>
- Astuti, D., Bakhri, B. S., Zulfa, M., & Wahyuni, S. (2020). Sosialisasi standarisasi dan sertifikasi produk halal di kota Pekanbaru umkm area masjid Agung An-Nur provinsi Riau. *Berdaya: Jurnal Pendidikan Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 23-32.
- Ayu, Aji. “Pengertian dan Tugas dari Quality assurance”, dalam *Jurnal Telemarketing*. Desember 2017.
- Fathurrohman, M. & Sulistyorini. Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan. Yogyakarta: Teras, 2021.
- Ghozali, Imam. 2022, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20. Semarang: Badan Penerbit-Universitas Diponegoro

- Gloria, A. (2021). *IMPLEMENTASI QUALITY ASSURANCE DALAM MENINGKATKAN MUTU PADA DIVISI INSPECTION PADA PT. XXX* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Hananto, D. (2021, October). Pengaruh desain produk, kualitas produk, dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian produk jersey sepeda di tangsel. In *Prosiding Seminar Nasional Penelitian LPPM UMJ* (Vol. 2021).
- Kotler, P. (2016). *Marketing Management* 16 edition. New Jersey: Pearson.
- Maulidiyah, R. (2020). Pengaruh Modal, Sumber Daya Manusia, E-Commerce, Dan Standarisasi Produk Terhadap Daya Saing (Studi Pada Pelaku Usaha Mikro Produk Olahan Di Kota Malang).
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201-212.
- P Kotler. (2019), "Manajemen Pemasaran", Jakarta: PT. Indeks
- Salam, D. A. (2022). Implementasi Jaminan Produk Halal Melalui Sertifikasi Halal Pada Produk Makanan dan Minuman UMKM di Kabupaten Sampang. *Qawwam: The Leader's Writing*, 3(1), 10-20
- Sari, M.K. (2020), "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Pada Kepercayaan Pasien di Klinik Istra Health Care Cileunyi".
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta Bandung. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Suharsaputra, Uhar. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: PT Refika Aditama, 2023
- Syahbudi, Muhammad. 2018. *Diktat : Ekonomi Makro Perspektif Islam*. Medan : UIN Sumatera Utara.
- Umi Narimawati. 2010. *Metodologi Penelitian : Dasar Penyusun Penelitian Ekonomi*. Jakarta : Genesis.

Waruwu, M. H. (2024). Pengaruh Perencanaan Kapasitas Produksi Terhadap Pemenuhan Permintaan Konsumen Pada UD Wery Bakery. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 1501-1510.

Zalukhu, T. F., Gea, J. B. I. J., & Mendrofa, M. S. D. (2024). Pengaruh Pengendalian Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD.Wery Bakery Miga Kota Gunung Sitoli. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 7440-7450.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran I

16

PENGANTAR ANGKET

Perihal : Permohonan Pengisian Angket

Lamp. : Satu Berkas

Judul : Pengaruh Quality Assurance Terhadap Jumlah Permintaan Produk di UD.
Werry Bakery Kota Gunungsitoli

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sdr/I

Di

Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan skripsi di Universitas Nias Program studi Manajemen Strata (S-1). Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menempuh kelulusan program pendidikan strata satu (S-1). Maka saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk mengisi angket yang telah disediakan. Angket ini menjadi sarana bagi saya untuk mendapatkan informasi terkait masalah yang sedang saya teliti. Maka dari itu, Bapak/Ibu/Sdr/I tidak perlu takut atau ragu-ragu dalam memberikan jawaban yang sejujurnya. Artinya semua jawaban yang di berikan Bapak/Ibu/Sdr/I adalah benar dan jawaban yang diminta adalah sesuai dengan kondisi yang di ketahui Bapak/Ibu/Sdr/I selama ini.

Setiap jawaban yang di berikan sangat membantu dan berharga bagi saya dalam menyelesaikan penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Gunungsitoli, Juni 2024

MUTIARA SITI DEWI MENDROFA

2.	Pelayanan pelanggan yang saya terima cepat dan efisien.					
	Tingkat cacat (defect rate)	STS	TS	N	S	SS
3.	Saya merasa puas dengan tindakan yang diambil oleh toko dalam menangani produk yang cacat / rusak					
4.	Toko kami memiliki proses yang efektif untuk mengidentifikasi dan mengurangi tingkat cacat / Kerusakan					
	Kualitas Proses	STS	TS	N	S	SS
5.	Proses produksi kami berjalan dengan efisien dan minim kesalahan					
6.	Kualitas produk toko ini menjadi alasan saya selalu membeli disini					

2) Permintaan Produk

No.	Kualitas Produk	STS	TS	N	S	SS
1	Kualitas produk kami konsisten dari waktu ke waktu					
2.	Produk yang saya terima selalu memenuhi standar kualitas yang diharapkan.					
	Harga Suatu Produk	STS	TS	N	S	SS
3.	Saya merasa produk yang di jual disini lebih murah di banding toko yang lain					
4.	Harga produk di toko ini sangat terjangkau					
	Ukuran Produk	STS	TS	N	S	SS
5.	Ukuran produk ini sesuai dengan deskripsi yang diberikan.					
6.	Toko ini selalu mempertahankan ukuran produk setiap produksi					
	Ketahanan Produk	STS	TS	N	S	SS
7.	Produk yang diberikan mempunyai ketahanan yang bagus					
8.	Saya merasa produk ini tidak mudah rusak/basi meskipun dibiarkan dalam beberapa jam					

PENGARUH QUALITY ASSURANCE TERHADAP JUMLAH PERMINTAAN PRODUK DI UD. WERY BAKERY KOTA GUNUNGSITOLI

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	repository.metrouniv.ac.id Internet	593 words — 5%
2	ejournal.uhn.ac.id Internet	519 words — 4%
3	repository.umy.ac.id Internet	189 words — 2%
4	123dok.com Internet	170 words — 1%
5	eprints.upj.ac.id Internet	156 words — 1%
6	ejournal.stiepembnas.ac.id Internet	145 words — 1%
7	j-innovative.org Internet	138 words — 1%
8	eprints.uniska-bjm.ac.id Internet	118 words — 1%
9	repository.uir.ac.id Internet	114 words — 1%

10	eprints.kwikkiangie.ac.id Internet	95 words — 1%
11	repositori.unsil.ac.id Internet	91 words — 1%
12	jurnalfuad.org Internet	90 words — 1%
13	jurnal.ulb.ac.id Internet	89 words — 1%
14	jamane.marospub.com Internet	77 words — 1%
15	panelhar.xyz Internet	72 words — 1%
16	www.scribd.com Internet	69 words — 1%
17	repository.upbatam.ac.id Internet	65 words — 1%
18	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet	63 words — 1%

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE SOURCES

EXCLUDE MATCHES

< 1%

OFF