

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Konsumsi daging merupakan salah satu indikator penting dalam pemenuhan kebutuhan protein hewani masyarakat. daging sapi dikenal sebagai sumber protein hewani yang memiliki kandungan nutrisi tinggi, seperti protein, vitamin B6, vitamin B12, serta mineral yang berperan penting dalam mendukung pertumbuhan dan kesehatan tubuh.<sup>1</sup> Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya asupan protein hewani juga turut mendorong meningkatnya kebutuhan konsumsi daging dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, pengukuran rata-rata protein per kapita per hari menjadi salah satu pendekatan yang digunakan untuk menggambarkan kontribusi komoditas daging dalam pemenuhan kebutuhan gizi masyarakat sekaligus dasar dalam memahami potensi permintaan terhadap produk olahan daging di suatu daerah. Berikut tabel yang menyajikan data rata-rata protein per kapita sehari sub kelompok komoditi daging Provinsi Jawa Timur yang dirinci menurut kabupaten/kota tahun 2023:

**Tabel 1. 1**

**Data Rata-rata Protein Per kapita Sub Kelompok Komoditi Daging di Provinsi Jawa Timur Menurut Kabupaten/Kota Tahun 2023**

No.	Kabupaten/Kota	Sub Kelompok Komoditi Daging (Gram/Kapita/Hari)
1	Kota Surabaya	7,06
2	Kota Madiun	6,44

---

<sup>1</sup> Reza Umamah et al., “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Konsumsi Daging Di Pulau Jawa,” *Diversity: Jurnal Ilmiah Pascasarjana* 4, no. 2 (2024): 173–83.

3	Sidoarjo	6,15
4	Kota Mojokerto	6,05
5	Kota Malang	5,94
6	Lumajang	5,87
7	Kota Kediri	5,47
8	Gresik	5,17
9	Kota Batu	4,99
10	Mojokerto	4,86

Sumber: BPS Jawa Timur, 2025. (diolah peneliti)

Berdasarkan data Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa tingkat konsumsi protein dari komoditas daging menunjukkan variasi antar daerah. Kota Surabaya menempati posisi tertinggi dengan rata-rata konsumsi protein sebesar 7,06 gram/kapita/hari, diikuti oleh Kota Madiun sebesar 6,44 gram/kapita/hari dan Kabupaten Sidoarjo sebesar 6,15 gram/kapita/hari. Sementara itu, Kota Mojokerto berada pada posisi keempat dengan nilai konsumsi protein sebesar 6,05 gram/kapita/hari, yang menunjukkan tingkat konsumsi protein daging relatif tinggi dibandingkan beberapa daerah lainnya di Jawa Timur.

Tingginya konsumsi protein dari komoditas daging di Kota Mojokerto mengindikasikan adanya kebutuhan dan minat masyarakat yang cukup besar terhadap produk berbahan dasar daging, yang didukung oleh fasilitas rantai pasok daging yang efisien dari sentra peternakan lokal dengan produksi tahunan mencapai jutaan kilogram daging sapi dan ayam ras.<sup>2</sup> Konsumsi daging di Kota Mojokerto tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan pasokan lokal, tetapi juga merupakan bagian dari dinamika wilayah Gerbangkertosusila, karena kota ini berada dalam kawasan

---

<sup>2</sup> Misti Prihatini, "Upaya Mojokerto Dalam Penguatan Kapasitas Produksi Daging Jatim," *beritajatim.com*, 2024, <https://beritajatim.com/upaya-mojokerto-dalam-penguatan-kapasitas-produksi-daging-jatim>.

metropolitan yang memiliki jumlah penduduk besar, aktivitas ekonomi tinggi, dan mobilitas masyarakat yang padat sehingga kebutuhan pangan cenderung meningkat.<sup>3</sup>

Tingginya konsumsi daging di Kota Mojokerto serta popularitas sate sebagai salah satu kuliner khas Indonesia menunjukkan bahwa produk sate memiliki peluang pasar yang besar di daerah tersebut. Sate merupakan salah satu makanan khas Indonesia. Pada Januari 2023, panduan wisata dunia *Taste Atlas* merilis daftar 100 makanan paling populer di dunia, di mana sate berhasil masuk sebagai salah satu hidangan yang mewakili Indonesia.<sup>4</sup> Sate merupakan hidangan lauk yang terbuat dari potongan daging yang ditusuk menggunakan lidi atau tusuk bambu dan cara memasaknya biasanya dengan dibakar atau dipanggang menggunakan api dari arang kayu atau alat modern. Bahan yang paling banyak digunakan dalam pembuatan sate adalah daging sapi (48,05%) diikuti daging ayam (37,66%), dan daging kambing (20,77%).<sup>5</sup>

Kota Mojokerto tidak hanya dikenal dengan Sejarah Majapahitnya. Kota Mojokerto, sebuah kota yang kaya akan budaya dan tradisi juga memiliki ragam kuliner yang beragam dan tidak kalah menarik.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Eko Budi Santoso, Belinda Ulfa Aulia, and Tita Almira Desiana, "Ecological Footprint Scenario Based on Dynamic System Model in Gerbangkertosusila Region," *IRSPSDB International* 10, no. 1 (2022): 99–116.

<sup>4</sup> "Sate Masuk Daftar 100 Makanan Terpopuler Di Dunia Versi Taste Atlas," CNN Indonesia, 2023, <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20230111173016-262-899132/sate-masuk-daftar-100-makanan-terpopuler-di-dunia-versi-taste-atlas>.

<sup>5</sup> "Indonesia Miliki 252 Ragam Sate," Universitas Gadjah Mada, 2018, <https://ugm.ac.id/id/berita/17170-indonesia-miliki-252-ragam-sate/>.

<sup>6</sup> Fatimatus Zahro, Ragil Sri Wahyuningsih, and Taswirul Afkar, "Leksikon Makanan Jalanan Asal Luar Negeri Di Kota Mojokerto: Kajian Etnolinguistik," *Semantik: Jurnal Riset Ilmu Pendidikan, Bahasa Dan Budaya* 2, no. 2 (2024): 264, <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/semantik.v2i2.665>.

Keberagaman kuliner ini mendorong tumbuhnya berbagai usaha bisnis makanan yang menawarkan produk makanan dengan cita rasa yang berbeda, sehingga menyebabkan tingkat persaingan antar pelaku usaha kuliner semakin ketat dalam memenuhi selera dan keinginan konsumen.<sup>7</sup> Berdasarkan hasil pencarian peneliti melalui Google Maps, terdapat tiga tempat usaha sate daging yang memiliki rating diatas 4 dan mendapatkan ratusan ulasan dari berbagai pengguna Google Maps. Adapun datanya sebagai berikut:

**Tabel 1. 2**  
**Perbandingan Beberapa Warung Sate Berdasarkan Rating dan Ulasan di Google Maps Kota Mojokerto**

No.	Nama Warung Sate	Alamat	Rating	Ulasan
1	Warung Sate Pak Djamil	Jl. Veteran Depan Alun-Alun, Mergelo, Magersari, Kec. Magersari, Kota Mojokerto	4,6	1.284
2	Sate Marem	Jl. Surodinawan No. 7, Mergelo, Surodinawan, Kec. Prajurit Kulon, Kota Mojokerto	4,4	404
3	Halte Sate Kedai Nadia	Jl. Raden Wijaya No. 119, Mergelo, Kranggan, Kec. Prajurit Kulon, Kota Mojokerto	4,7	153

Sumber: Hasil observasi peneliti 24 Desember 2025

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat ketiga tempat yang menjual produk sate daging di Kota Mojokerto memiliki rating diatas 4. Namun, yang membedakannya berada pada banyak ulasan. Warung Sate pak Djamil memiliki jumlah ulasan sebanyak 1.284, sedangkan tempat sate lainnya

<sup>7</sup> Annisa Virda Qomariah and Tanjung Prasetyo, "Analisis Persepsi Dan Ekspektasi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan Pada Warung Sate Mpok Siti Jakarta," *Management & Accounting Expose* 5, no. 2 (2022): 58–68, [https://doi.org/http://jurnal.usahid.ac.id/index .php/accountin](https://doi.org/http://jurnal.usahid.ac.id/index.php/accountin).

mendapat ulasan di bawah angka 1000. Google Maps merupakan layanan pemetaan web yang dikembangkan Google.<sup>8</sup> Sistem ulasan pada Google Maps berupa pendapat atau komentar yang dituliskan oleh pengguna setelah berkunjung ke suatu tempat, dan dibuat secara mandiri sesuai dengan perasaan atau keyakinan pribadi mereka. Ulasan tersebut bisa diakses oleh siapa saja dan dapat dilihat oleh orang-orang secara bebas. Semua ulasan yang ditulis oleh pengguna Google Maps harus dilengkapi dengan penilaian dalam bentuk skala 1 hingga 5 yang ditunjukkan dengan memberikan bintang.

Adapun perbandingan ketiga warung sate tersebut jika menggunakan teori 4P dalam pemasaran (*Product, Price, Place, dan Promotion*) menurut Philip Kotler dan Gary Amstrong.<sup>9</sup> Berikut tabel perbandingannya:

**Tabel 1. 3**  
**Perbandingan Warung Sate Berdasarkan Bauran Pemasaran**

<b>Perbedaan</b>	<b>Warung Sate Pak Djamil</b>	<b>Sate Marem</b>	<b>Halte Sate Kedai Nadia</b>
<i>Product</i> (Produk)	- Sate daging sapi tenderloin (bagian punggung sapi)	- Sate domba - Sate sapi - Sate ayam	- Sate Ayam - Sate kambing campur hati - Sate kambing daging lemak - Sate kambing daging hati - Sate kambing daging polos - Sate sapi tenderloin

<sup>8</sup> Rahmawati Walalayo, Evandro A W Manuputty, and August J.R Ufie, "Pemanfaatan Google Maps Dalam Mempromosikan Objek Wisata Tebing Makariki Negeri Yaputih Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah," *Jurnal Administrasi Terapan* 1, no. 1 (2022): 23–34.

<sup>9</sup> Philip Kotler and Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, ed. Adi Maulana, Devri Barnadi, and Wibi Hardani, 12th ed. (Jakarta: ERLANGGA, 2008). 62.

			- Sate sapi tenderloin jumbo
<i>Price</i> (Harga)	Rp 13.000/tusuk	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sate domba (polos) Rp5.000/tusuk</li> <li>- Sate domba (campur) Rp5.500/tusuk</li> <li>- Sate sapi (polos) Rp4.500/tusuk</li> <li>- Sate sapi (campur) Rp5.000/tusuk</li> <li>- Sate ayam Rp2.000/tusuk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sate Ayam Rp20.000/10 tusuk</li> <li>- Sate kambing campur hati Rp35.000/10 tusuk</li> <li>- Sate kambing daging lemak Rp40.000/10 tusuk</li> <li>- Sate kambing daging hati Rp40.000/10 tusuk</li> <li>- Sate kambing daging polos Rp45.000/10 tusuk</li> <li>- Sate sapi tenderloin Rp45.000/10 tusuk</li> <li>- Sate sapi tenderloin jumbo Rp90.000/5 tusuk</li> </ul>
<i>Place</i> (Lokasi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokasi strategis berada di tengah kota tepatnya di utara Alun-Alun Mojokerto</li> <li>- Buka pukul 08.00 – 14.00</li> <li>- Terdapat meja dan kursi yang tersusun rapi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokasi berada di jalan Raya Surodinawan</li> <li>- Buka pukul 10.00 – 21.00</li> <li>- Parkir luas</li> <li>- Terdapat toilet,</li> <li>- Terdapat meja panjang dan kursi yang tersusun rapi.</li> <li>- Di setiap meja disediakan kotak tisu dan tusuk gigi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokasi berada di Jl. Raden Wijaya</li> <li>- Buka pukul 12.00 – 21.00</li> <li>- Di setiap meja disediakan kotak tisu, tusuk gigi, garpu dan sendok</li> <li>- Terdapat meja kayu dan kursi</li> <li>- Tempat parkir terbatas di</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terdapat Toilet</li> <li>- Di setiap meja disediakan kotak tisu, sedotan, kerupuk, dan tusuk gigi</li> <li>- Tempat warung sederhana, bersih nyaman</li> <li>- Tempat parkir luas</li> </ul>		pinggir jalan raya
<i>Promotion (Promosi)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplikasi pemesanan makanan Online</li> <li>- Promosi dari mulut ke mulut (<i>Word of Mouth</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan media sosial Instagram, Tiktok</li> <li>- Aplikasi pemesanan makanan Online</li> <li>- Layanan antar pesanan</li> <li>- Promosi dari mulut ke mulut (<i>Word of Mouth</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplikasi pemesanan makanan Online</li> <li>- Promosi dari mulut ke mulut (<i>Word of Mouth</i>)</li> </ul>

Sumber: Hasil observasi peneliti 25 Desember 2025

Berdasarkan tabel 1.3, Warung Sate Pak Djamil memiliki beberapa keunggulan yaitu pada produk dan lokasi. Keunggulan produk yang ditawarkan berbeda dengan usaha sate lainnya, Warung Sate Pak Djamil menggunakan daging sapi khususnya bagian tenderloin (punggung sapi) yang dikenal memiliki tekstur empuk. Lokasi usaha yang strategis di Utara Alun-Alun Kota Mojokerto menjadikan tempat ini mudah dijangkau dan ramai dikunjungi masyarakat. Berdasarkan observasi penelitian pada tanggal 24 Desember 2025, Warung Sate Pak Djamil mendapatkan ulasan

paling banyak di Google Maps dibandingkan dua warung sate lainnya, yaitu sebanyak 1.284 ulasan. Berdasarkan informasi tersebut, peneliti menetapkan Warung Sate Pak Djamil sebagai lokasi penelitian.

Warung Sate Pak Djamil berdiri dari tahun 1970 dan mampu mempertahankan cita rasanya hingga sekarang masih ramai pengunjung.<sup>10</sup> Sate Pak Djamil dikenal sebagai salah satu destinasi kuliner unggulan di Kota Mojokerto. Sate ini cukup terkenal dan menjadi langganan para pejabat seperti Wali Kota Mojokerto Ika Puspitasari, serta tidak sedikit pula para *influencer* seperti selebgram, youtuber dan blogger yang turut berkunjung dan merekomendasikannya.<sup>11</sup> Salah satunya adalah King Abdi melalui kanal Youtube miliknya @kingabdi\_jajanmercon, yang turut memperkenalkan dan meningkatkan daya tarik kuliner sate daging sapi Pak Djamil kepada masyarakat luas.<sup>12</sup>

Penjualan di Warung Sate Pak Djamil dalam sehari bisa menghabiskan 1.000 tusuk sate atau 40-50 kg daging sapi. Daging yang digunakan adalah bagian punggung sapi atau tenderloin. Pada hari-hari tertentu, terutama saat terdapat pesanan dalam jumlah besar, daging sapi yang digunakan bisa mencapai satu kuintal atau lebih. Warung sate ini berlokasi di bagian utara Alun-Alun Kota Mojokerto tepatnya di Jl. Veteran Mergelo, Magersari, Kota Mojokerto.

---

<sup>10</sup> Yashinta Dwi Anggraeni and Yasmin Fitrida, "Sate Pak Djamil Legendaris Mojokerto, Dagingnya Gemuk Mengenyangkan," Ngopibareng.id, 2024, <https://www.ngopibareng.id/read/sate-pak-djamil-legendaris-mojokerto-dagingnya-gemuk-mengenyangkan>.

<sup>11</sup> Riani, "Sate Daging Kota Mojokerto Melegenda Langganan Ning Ita: Sate Warung Pak Djamil," Gemamedia, 2022.

<sup>12</sup> Kingabdi\_jajanmercon, *Warung Sate Pak Jamil*, 2023, <https://youtu.be/o1IpBnY1CxE?si=QKYLQTuRmlJx5Rtu>.

Kepuasan konsumen adalah salah satu faktor penting untuk membangun loyalitas pelanggan.<sup>13</sup> Konsumen yang puas cenderung lebih setia dan bersedia membeli kembali, terutama ketika perusahaan mengeluarkan produk baru. Konsumen yang merasa puas akan cenderung merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain yang ingin membeli. Kepuasan konsumen diartikan sebagai perasaan yang muncul dari seorang pembeli setelah mereka membeli produk tertentu. Konsumen yang merasa puas cenderung lebih setia dalam jangka waktu yang lebih lama, serta kurang peka terhadap perubahan harga, dan cenderung memberikan komentar positif tentang usaha tersebut.<sup>14</sup> Berikut data hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 29 Desember 2025 – 10 Januari 2026 dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang melakukan pembelian di Warung Sate Pak Djamil menggunakan responden kecil sebagai sampel sementara. Hasil yang didapatkan sebagai berikut:

**Tabel 1. 4**

**Data Frekuensi Pembelian Konsumen**

No.	Jumlah Pembelian	Jumlah Konsumen yang Membeli
1	1 kali	10
2	Lebih dari 2 kali	27
<b>Total</b>		<b>37</b>

Sumber: Data Observasi pada bulan Desember 2025-Januari 2026

Berdasarkan tabel 1.4, data yang diperoleh menunjukkan bahwa terdapat 27 konsumen yang telah melakukan pembelian sate daging sapi Pak Djamil lebih dari 2 kali. Salah satu kriteria untuk menilai kepuasan seorang

<sup>13</sup> Philip Kotler and Gary Armstrong, *Manajemen Pemasaran*, ed. Bob Sabran, 13th ed. (Jakarta: ERLANGGA, 2008). 140.

<sup>14</sup> Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen*, ed. M. Hamdi (Jember, 2023). 50.

konsumen apabila telah melakukan pembelian berulang.<sup>15</sup> Berikut ini merupakan data mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen sate daging sapi Pak Djamil Kota Mojokerto:

**Tabel 1. 5**  
**Faktor Kepuasan Konsumen Sate Daging Sapi Pak Djamil Kota Mojokerto**

No.	Faktor Kepuasan Konsumen	Responden
1	Kualitas Produk	23
2	Kualitas Pelayanan	12
3	Emosional	0
4	Biaya dan Kemudahan	2
5	Harga	0
<b>Total</b>		<b>37</b>

Sumber: Hasil Observasi pada bulan Desember 2025 -Januari 2026

Berdasarkan tabel 1.5, dapat diperoleh data responden sebanyak 37.

Dari 37 data yang diperoleh, terdapat 23 responden yang memilih kualitas produk sebagai faktor utama kepuasan konsumen sate daging sapi Pak Djamil Kota Mojokerto. Selain itu, 12 responden memilih kualitas pelayanan, dan 2 responden memilih biaya dan kemudahan. Kualitas produk merupakan keseluruhan keunggulan yang dimiliki suatu produk dalam memenuhi harapan konsumen. Produk bisa dikatakan berkualitas jika mampu menjalankan fungsinya dengan baik. Selain itu, jika konsumen merasa senang dan puas dengan layanan yang diberikan, maka perusahaan tersebut dapat dianggap memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Penelitian ini didukung dengan adanya perbedaan dan ketidakseragaman hasil dari berbagai penelitian sebelumnya (*research gap*).

Penelitian yang dilakukan oleh Denni Kusuma Wapdani dan Nani

---

<sup>15</sup> Eric Hermawan, "Literature Review Perilaku Konsumen: Loyalitas Pelanggan, Pembelian Ulang, Dan Minat Beli," *JGIA: Jurnal Greenation Ilmu Akuntansi* 1, no. 1 (2023), <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jgia.v1i1>.

menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Magnum Café Indonesia Cabang BSD.<sup>16</sup> Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sherly Siokain, dkk mengungkapkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.<sup>17</sup> Penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati, dkk mengungkapkan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.<sup>18</sup> Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menguji kembali pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada konteks usaha kuliner lokal, yaitu Sate Daging Sapi Pak Djamil Kota Mojokerto, yang merupakan salah satu usaha sate legendaris dan memiliki karakteristik konsumen yang berbeda dengan objek penelitian sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Sate Daging Sapi Pak Djamil Kota Mojokerto”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas produk sate daging sapi Pak Djamil Kota Mojokerto?

---

<sup>16</sup> Denni Kusuma Wadani and Nani, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Magnum Cafe Indonesia Cabang BSD , Kota Tangerang Selatan,” *SOCIORA* 2, no. 1 (2025): 38–55, <https://doi.org/https://doi.org/10.33753/sociora.v2i1.24>.

<sup>17</sup> Sherly Siokain et al., “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ( STUDI PADA KEDAI & CAFE FCB KONTAINER KUPANG ) Satisfaction ( Studies On Stores & Café Fried Chicken Brotus ,” *Glory: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial* 4, no. 6 (2023): 1477–86, <https://doi.org/https://doi.org/10.35508/glory.v4i6.11683>.

<sup>18</sup> Fatmawati, Yuswari Nur, and Mariah, “Pengaruh Cita Rasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dapur Ummu Hisyam (Outlet 04 Jl. Poros Maros-Makasar),” *MANUVER: Jurnal Akutansi Dan Manajemen* 1, no. 3 (2023).

2. Bagaimana kualitas pelayanan sate daging sapi Pak Djamil Kota Mojokerto?
3. Bagaimana kepuasan konsumen sate daging sapi Pak Djamil Kota Mojokerto?
4. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sate daging sapi Pak Djamil Kota Mojokerto?
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sate daging sapi Pak Djamil Kota Mojokerto?
6. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen sate daging sapi Pak Djamil Kota Mojokerto?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui kualitas produk sate daging sapi Pak Djamil Kota Mojokerto
2. Mengetahui kualitas pelayanan sate daging sapi Pak Djamil Kota Mojokerto
3. Mengetahui kepuasan konsumen sate daging sapi Pak Djamil Kota Mojokerto
4. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sate daging sapi Pak Djamil Kota Mojokerto.
5. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sate daging sapi Pak Djamil Kota Mojokerto.

6. Menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen sate daging sapi Pak Djamil Kota Mojokerto

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

Diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang bagaimana variabel kualitas produk maupun kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen.

2. Manfaat Secara Praktis

- a. Bagi Pelaku Usaha

Melalui hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi dalam mempertimbangkan pengambilan keputusan dan penyusunan kebijakan perusahaan yang berhubungan dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan, serta meningkatkan kepuasan konsumen agar dapat mendukung pertumbuhan usaha di masa depan.

- b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber rujukan bagi mahasiswa atau pihak lain yang memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian pada bidang yang sama.

c. Bagi Masyarakat

Melalui hasil penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh informasi dan pemahaman tentang kualitas produk dan manajemen kualitas pelayanan dalam konteks nyata.

d. Bagi peneliti

Hasil penelitian baru dan relevan bisa dijadikan acuan oleh peneliti lain yang membahas topik yang sama, sekaligus memperkaya sumber bacaan yang tersedia, dan untuk menambah ilmu pengetahuan serta wawasan baru bagi peneliti.

## E. Penelitian Terdahulu

1. Jurnal yang ditulis oleh Runik Puji Rahayu dan Moh. Herman Djaya dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Clan Caffe Pamekasan”.<sup>19</sup> Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas produk dan variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai R square atau determinan R sebesar 0,549 atau 54,9%. Persamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel X, Y dan menggunakan metode kuantitatif, sedangkan perbedaannya terdapat pada objek penelitian yang digunakan.
2. Jurnal yang ditulis oleh Muh. Azhari Ramadhan, dkk dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

---

<sup>19</sup> Runik Puji Rahayu and Moh. Herman Djaya, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Clan Caffe Pamekasan,” *Jurnal Public Corner FISIP Universitas Wiraraja* 18, no. 1 (2023).

Pelanggan Pada Rumah Makan Aroma Malaja”.<sup>20</sup> Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial maupun secara simultan. Hasil uji t pada variabel kualitas produk diperoleh  $t_{hitung} (5,333) > t_{tabel} (1,660)$ , sedangkan hasil uji t pada variabel kualitas pelayanan diperoleh  $t_{hitung} (2,224) > t_{tabel} (1,660)$ . Hasil uji F menunjukkan bahwa  $F_{hitung} (26,186) > F_{tabel} (3,09)$ . Persamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel X, Y dan menggunakan metode kuantitatif, sedangkan perbedaannya terdapat pada objek penelitian yang digunakan.

3. Jurnal yang ditulis oleh Ika Nurlaila dan Arman Syah dengan judul “Pengaruh Kualitas produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Kopi Inspirasi Kebon Jati Jibinong Bogor”.<sup>21</sup> Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas produk memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen dengan  $F_{hitung} (444,175) > F_{tabel} (2,36)$ . Persamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel X, Y dan menggunakan metode kuantitatif,

---

<sup>20</sup> Muh. Azhari Ramadhan, Suhardi M. Anwar, and Andi Rizkiyah Hasbi, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Aroma Malaja,” *Oikos: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi* VII, no. 2 (2023): 365–69.

<sup>21</sup> Ika Nurlaila and Arman Syah, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Kopi Inspirasi Kebon Jati Cibinong Bogor,” *Cakrawala: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*. 1, no. 4 (2024): 1338–49, <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.70451/cakrawala.v1i4.245>.

sedangkan perbedaannya terdapat pada objek penelitian yang digunakan.

4. Jurnal yang ditulis oleh Benedicta Teresa, dkk dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang di Wizz Drive Thru Gelato Surabaya”.<sup>22</sup> Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai *T-statistic* sebesar  $1,156 \geq 1,96$  dan *P-value* sebesar  $< 0,001 < 0,05$  maka  $H_1$  ditolak. dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan *T-statistic* sebesar  $12,882 \geq 1,96$  dan *P-value* sebesar  $9,24 < 0,05$  maka  $H_2$  diterima. Persamaan dengan penelitian ini yakni sama sama menggunakan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan dalam konteks usaha kuliner. Perbedaannya terdapat pada objek dan variabel penelitian, dimana penelitian sebelumnya variabel kepuasan konsumen digunakan sebagai variabel mediasi.
5. Skripsi yang ditulis oleh Ahmad Dicky Imaduddin Jazuli dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri”.<sup>23</sup> Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$ . Kualitas pelayanan tidak memiliki

---

<sup>22</sup> Benedicta Teresa et al., “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Di Wizz Drive Thru Gelato Surabaya,” *Jurnal Manajemen Pemasaran* 18, no. 1 (2024): 1–14.

<sup>23</sup> Ahmad Dicky Imaduddin Jazuli, “RPengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri” (UIN Syekh Wasil Kediri, 2022).

pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,257 > 0,05$ . Kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen dengan uji signifikansi atau uji F diperoleh  $F_{hitung} (79,066) > F_{tabel} (3,022)$ . Persamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel X, Y dan menggunakan metode kuantitatif, sedangkan perbedaannya terdapat pada objek penelitian yang digunakan.

## F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara mengenai jawaban atas masalah penelitian yang masih perlu dibuktikan melalui data empiris. Hipotesis menjelaskan hubungan yang ingin dicari atau dipahami dalam penelitian.<sup>24</sup> Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Sate Daging Sapi Pak Djamil Kota Mojokerto  
Ha: Terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Sate Daging Sapi Pak Djamil Kota Mojokerto
2. H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Sate Daging Sapi Pak Djamil Kota Mojokerto  
Ha: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Sate Daging Sapi Pak Djamil Kota Mojokerto

---

<sup>24</sup> Muhammad Darwin et al., *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, ed. Toman Sony Tambunan (Bandung: CV. MEDIA SAINS INDONESIA, 2003). 81.

3. H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Sate Daging Sapi Pak Djamil Kota Mojokerto.

H<sub>a</sub>: Terdapat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Sate Daging Sapi Pak Djamil Kota Mojokerto.