

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERA ULANG TERHADAP KEPUASAN PEDAGANG**

**DI PASAR RAKYAT PASIRIAN LUMAJANG**

**TESIS**

Diajukan Oleh :

**DINTA MAHARDIN**

**NIM. 21050008**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

Jl. Sumatra No.118-120, Tegal Boto Lor, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121

**2023**

# HALAMAN PENGESAHAN TESIS

**PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER MANAJEMEN**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**



**Judul**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERA ULANG**

**TERHADAP KEPUASAN PEDAGANG**

**DI PASAR RAKYAT PASIRIAN LUMAJANG**

Nama : Dinta Mahardin

NIM : 21050008

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui Oleh:

|  |  |
| --- | --- |
| Dosen Pembimbing Utama,  Dr. Suwignyo Widagdo, SE., M.M., M.P  NIDN. 0702106701 | Dosen Pembimbing Asisten,  Dr. Yuniorita Indah H., S.E., MBA  NIDN. 0012056702 |

Mengetahui,

A.n. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Institut Teknologi dan Sains Mandala

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Dr. Dedy Wijaya Kusuma, S.T., M.Pd.

NIDN. 0721127404

**HALAMAN PENGESAHAN TESIS**

**PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER MANAJEMEN**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

**Judul**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERA ULANG**

**TERHADAP KEPUASAN PEDAGANG**

**DI PASAR RAKYAT PASIRIAN LUMAJANG**

Nama : Dinta Mahardin

NIM : 21050008

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui Oleh:

|  |  |
| --- | --- |
| Dosen Pembimbing Utama,  Dr. Suwignyo Widagdo, SE., M.M., M.P  NIDN. 0702106701 | Dosen Pembimbing Asisten,  Dr. Yuniorita Indah H., S.E., MBA  NIDN. 0012056702 |

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Kaprodi Magister Manajemen

Institut Teknologi dan Sains Mandala Institut Teknologi dan Sains Mandala

Dr. Muhammad Firdaus M.M., M.P Dr. Dedy Wijaya Kusuma, S.T., M.Pd.

NIDN. 0008077101 NIDN. 0721127404

**LEMBAR PERSETUJUAN TESIS**

**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

Tesis Dengan Judul

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERA ULANG**

**TERHADAP KEPUASAN PEDAGANG**

**DI PASAR RAKYAT PASIRIAN LUMAJANG**

Yang disusun oleh :

Nama : Dinta Mahardin

NIM : 21050008

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada 07 Juli 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

**Tim Penguji**

|  |  |
| --- | --- |
| Ketua  Dra. Agustin Hari P., M,M,  NIDN. 0717086201 | |
| |  |  | | --- | --- | | Sekretaris,  Dr. Yuniorita Indah H., S.E., MBA  NIDN. 0012056702 | Anggota,  Dr. Suwignyo Widagdo, SE., M.M., M.P  NIDN. 0702106701 | |  |
| Mengetahui,  Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Kaprodi Magister Manajemen  Institut Teknologi dan Sains Mandala Institut Teknologi dan Sains Mandala  Dr. Muhammad Firdaus M.M., M.P Dr. Dedy Wijaya Kusuma, S.T., M.Pd. NIDN. 0008077101 NIDN. 0721127404 | |

# SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama : Dinta Mahardin**

**NIM : 21050008**

**Program Studi : Magister Manajemen**

**Minat Studi : Manajemen Pemasaran**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis dengan judul: **Pengaruh Kualitas Layanan Tera Ulang Terhadap Kepuasan Pedagang di Pasar Rakyat Pasirian** merupakan hasil karya ilmiah yang saya buat sendiri.

Apabila terbukti pernyataan saya ini tidak benar maka saya siap menanggung risiko dibatalkannya tesis yang telah saya buat.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sejujurnya.

Jember, 16 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,

**Dinta Mahardin**

# MOTTO

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia (lainnya)”

(HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni)

# KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Tera Ulang Terhadap Kepuasan Pedagang di Pasar Rakyat Pasirian Lumajang”. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini sehingga kritik dan saran perbaikan akan senantiasa kami harapkan.

Penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, SE., M.M., M.P selaku Rektor Institut Teknologi dan Sains Mandala sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Utama.
2. Bapak Dr. Muhammad Firdaus M.M., M.P selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Teknologi dan Sains Mandala.
3. Bapak Dr. Dedy Wijaya Kusuma, S.T., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Institut Teknologi dan Sains Mandala.
4. Ibu Dra. Yuniorita Indah H. MBA selaku Dosen Pembimbing Asisten.
5. Segenap dosen dan civitas akademika Institut Teknologi dan Sains Mandala.
6. Ayah, Ibu, Saudara-saudara, istri, anak dan keluarga tercinta.
7. Keluarga Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lumajang serta tim solid Unit Metrologi Legal Kabupaten Lumajang.
8. Rekan dan sahabat Program Studi Magister Manajemen ITSM TOP serta pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan semangat, pikiran, serta bantuan tenaga sehingga tesis terselesaikan.

Jember, 30 Mei 2023

Dinta Mahardin

NIM. 21050008

# DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.............................................................. ii

SURAT PERNYATAAN.................................................................... v

MOTTO.............................................................. ................................................... vi

KATA PENGANTAR........................................................................... vii

DAFTAR ISI.............................................................. ......................... viii

DAFTAR TABEL................................................................................ x

DAFTAR GAMBAR............................................................................ xi

DAFTAR LAMPIRAN........................................................................ xii

RINGKASAN EKSEKUTIF................................................................. xiii

ABSTRAK............................................................................................ xv

BAB I. PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 6

1.3 Tujuan Penelitian 6

1.4 Manfaat Penelitian 6

1.5 Batasan Masalah 8

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA 9

2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan 9

2.2 Kajian Teori 20

2.2.1 Tera dan tera ulang 20

2.2.2 Pelayanan Publik 21

2.2.3 Kualitas Layanan 23

2.2.4 Kepuasan Pelanggan 30

2.3 Kerangka Konseptual 38

2.4 Hipotesis 40

BAB III. METODE PENELITIAN 44

3.1 Tempat/Lokasi dan Waktu Penelitian 44

3.2 Populasi, Sampel, dan Sampling 44

3.3 Jenis Penelitian 45

3.4 Identifikasi Variabel 46

3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian 46

3.6 Metode Pengumpulan Data 50

3.7 Metode Analisis Data 52

3.7.1 Uji Instrumen 52

3.7.2 Uji Asumsi Klasik 55

3.7.3 Uji Regres Linier Berganda 57

3.7.4 Uji Hipotesis 59

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 61

4.1 Hasil Penelitian 61

4.1.1 Deskripsi Responden Penelitian 61

4.1.2 Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian 62

4.2 Analisis Hasil Penelitian 70

4.2.1 Uji Validitas 70

4.2.2 Uji Reliabilitas 72

4.2.3 Uji Asumsi Klasik 73

4.2.4 Analisis Regresi Berganda 76

4.2.5 Uji Hipotesis 79

4.3 Interpretasi 85

4.3.1 Interpretasi Hasil Penelitian 85

4.3.2 Keterbatasan Penelitian 92

BAB V. PENUTUP 93

5.1 Simpulan 93

5.2 Implikasi 94

5.3 Saran 96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

# DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Rekapitulasi Hasil Sidang Tera Ulang Pasar Rakyat Pasirian 4

Tabel 2. Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu..................................... 15

Tabel 3 Indikator dan Item Pernyataan Variabel Independen Serta Variabel Dependen............................................................................................. ..48

Tabel 4.1 Deskripsi Responden Penelitian.......................................................61

Tabel 4.2 Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Item Pernyataan Variabel Bukti Fisik............................................................................................. 63

Tabel 4.3 Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Item Pernyataan variabel keandalan (X2)...................................................................................... 64

Tabel 4.4 Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Item Pernyataan Variabel Daya Tanggap (X3).............................................................................. 65

Tabel 4.5 Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Item Pernyataan Variabel Daya Jaminan (X4) 67

Tabel 4.6 Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Item Pernyataan Variabel Daya Empati (X5) ................................................................................ 68

Tabel 4.7 Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Item Pernyataan Variabel Kepuasan Pedagang (Y)........................................................................ 69

Tabel 4.8 Hasil Analisis Uji Validitas.................................................. 71

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas........................................................... 73

Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial (Uji t)...................................................... 80

# DAFTAR GAMBAR

[Gambar1. Kerangka konseptual penelitian](#_Toc136378672) 39

[Gambar 2. Grafik P-P Plot Uji Normalitas](#_Toc136378673) 74

# 

# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data Pnelitian

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 5 Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Item Pernyataan

Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik, Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis

Lampiran 7 Publikasi Karya Ilmiah

# RINGKASAN EKSEKUTIF

**Pengaruh Layanan Tera Ulang Terhadap Kepuasan Pedagang di Pasar Rakyat Pasirian Lumajang.**

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari segala bentuk aktifitas produksi dan layanan bisnis. Akroush (2015) menjelaskan bahwa kepuasan adalah respon penilaian produk atau jasa layanan yang diterima pelanggan, apakah memenuhi atau di bawah ekspektasi. Fecikova (dalam Akroush, 2015) berpendapat bahwa untuk bisa *survive*, organisasi harus menghasilkan produk dan jasa berkualitas tinggi sehingga menghasilkan pelanggan yang sangat puas. Keberadaan Unit Metrologi Legal (UML) merupakan konsekuensi berlakunya *Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah* (Indonesia) yang memberikan kewenangan pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota untuk menyelenggarakan kegiatan metrologi legal berupa tera, tera ulang dan pengawasan.

Pasar Rakyat Pasirian adalah pasar yang mendapatkan predikat Pasar Tertib Ukur oleh Kementerian Perdagangan Republik Indonesia pada tahun 2019 dan 2021. Hal ini menunjukkan asumsi bahwa kualitas layanan metrologi legal dalam hal ini layanan tera ulang atau kir timbangan telah berjalan baik sehingga mempengaruhi kepuasan pedagang dalam meneraulangkan UTTPnya. Namun terdapat fakta bahwa jumlah pedagang yang berpartisipasi menunjukkan tren penurunan setiap tahunnya.

Hasil penelitian Usman (2013) dan Zainuddin dkk (2022) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh dan korelasi yang kuat antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan tera ulang alat UTTP. Hasil penelitian yang sama juga dilakukan oleh Kurniawan (2014), Habib (2021) dan Chasanah dkk (2018). Sementara Prayitno (2018) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa diantara lima dimensi kualitas layanan, hanya dimensi jaminan (*assurance*) yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Berdasarkan fakta dan perbedaan hasil penelitian diatas, maka diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan tera ulang terhadap kepuasan pedagang di Pasar Rakyat Pasirian Lumajang. Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan tera ulang yang terdiri dari bukti fisik*,* keandalan*,* daya tanggap, jaminan dan empatibaik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pedagang di Pasar Rakyat Pasirian Lumajang.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan kuesioner pernyataan tertutup sebagai instrumennya. Populasi penelitian adalah pedagang Pasar Rakyat Pasirian yang menggunakan alat Ukur Takar Timbang dan Perlengkapannya (UTTP). Penentuan sampel sebanyak 145 responden didapatkan dari persamaan Slovin. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan konstanta dan koefisien regresi seluruh variabel bertanda positif yang menunjukkan adanya hubungan positif (searah) antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan serta empati terhadap kepuasan pedagang. Hasil uji parsial dengan uji t menunjukkan bahwa bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pedagang, sedangkan keandalan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pedagang. Uji simultan dengan uji F menunjukkan hasil bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pedagang.

Beberapa rekomendasi dari hasil penelitian ini diantaranya adalah penambahan lokasi dan sampel penelitian sesuai ruang lingkup layanan Unit Metrologi Legal sehingga dapat merepresentasikan kualitas layanan Unit Metrologi Legal dan kepuasan pelanggan yang sebenarnya. Selain itu, penambahan indikator-indikator lain yang berpengaruh terhadap variabel-variabel dimensi kualitas layanan juga dapat dipertimbangkan dalam penelitian selanjutnya seperti pemahaman tentang metrologi legal,pengaasan, sosialisasi, transparansi, kinerja pegawai, kepatuhan dan sebagainya.

# ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan tera ulang yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pedagang di Pasar Rakyat Pasirian dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner yang telah teruji validitas dan reliabititasnya. Metode pengolahan data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan alat analisis SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial hanya bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati yang berpengaruh terhadap kepuasan pedagang. Hasil uji lebih lanjut menunjukkan bahwa kualitas layanan tera ulang yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pedagang di Pasar Rakyat Pasirian

**Kata kunci : kualitas layanan, tera ulang, metrologi legal, kepuasan pelanggan**

# *ABSTRACT*

*This research aims to determine the influence of reverification service quality consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on the seller satisfaction in Pasirian Traditional Market with a descriptive quantitative approach. The data used was obtained from 145 questionnaires distributed to sellers who use measuring instrument in their transactions. Previously, the questionnaires had been tested for validity and reliability. The data processing method used multiple linear regression analysis by SPSS 25 analysis tool. The results show that partially only tangibles, responsiveness, assurance and empathy have a significant influence on seller satisfaction. Further test results show that the reverification service quality consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy simultaneously have a significant influence on seller satisfaction in the Pasirian Traditional Market.*

***Keywords: service quality, reverification, legal metrology, customer satisfaction***