

PENGARUH PELAYANAN DAN BIAYA TERHADAP KEPUTUSAN PELAKU USAHA UNTUK MENGAJUKAN SERTIFIKAT HALAL PRODUK UMKM PADA LPPOM MUI SUMUT

¹Nazzriani, ²Jeroh Miko

^{1,2}Program Studi Ekonomi Syariah

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Potensi Utama (UPU), SUMUT, Indonesia

email: ranimuhai447@gmail.com, Jerohmiko70@yahoo.com

Abstrak

Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan dan biaya terhadap keputusan pelaku usaha untuk mengajukan sertifikat halal produk UMKM pada LPPOM MUI SUMUT. Penelitian ini merupakan penelitian deskripsi kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui daftar pernyataan (questioner) dan studi dokumentasi. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 responden yaitu pelaku UMKM yang mengajukan sertifikat halal produk. Pengujian hipotesis regresi linear berganda melalui uji t dan uji f. Secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pelaku UMKM, diketahui hasil perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,078 > 1,990$ dan nilai sig $0,041 < 0,05$ maka dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pelaku UMKM yang mengajukan sertifikat halal produknya di LPPOM MUI Sumut. Selanjutnya pengaruh biaya terhadap keputusan pelaku, diketahui hasil perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,155 > 1,990$ dan nilai sig $0,002 < 0,05$ maka dapat diketahui bahwa Biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pelaku UMKM yang mengajukan sertifikat halal produknya di LPPOM MUI Sumu. Secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan biaya terhadap keputusan pelaku UMKM, diketahui hasil perhitungan $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $14,225 > 3,11$ dan nilai sig $0,000 < 0,05$ maka dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan dan Biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pelaku UMKM. Dan nilai koefisien determinan sebesar 0,270 berarti Keputusan Pelaku UMKM dipengaruhi kualitas pelayanan dan biaya sebesar 73,0%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Biaya, Keputusan Pelaku UMKM.

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze the influence of service and costs on business actors' decisions to apply for halal certificates for MSME products at LPPOM MUI SUMUT. This research is a quantitative descriptive research. Data collection techniques were carried out through a list of statements (questionnaires) and documentation studies. The sample in this study was 80 respondents, namely MSMEs who applied for halal product certificates. Multiple linear regression hypothesis testing via t test and f test. Partially, the influence of service quality on the decisions of MSME actors, it is known that the calculation results of $t_{count} > t_{table}$ are $2.078 > 1.990$ and the sig value is $0.041 < 0.05$, so can be seen that Service Quality has a positive and significant effect on the decisions of MSME actors. submit a halal certificate for the product at LPPOM MUI North Sumatra. Furthermore, the influence of costs on the actor's decision, it is known that the results of the calculation $t_{count} > t_{table}$ are $3.155 > 1.990$ and the sig value is $0.002 < 0.05$, so can be seen



JURNAL WIDYA This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).



that costs have a positive and significant effect on the decision of MSME actors who apply for halal certificates for their products. at LPPOM MUI Sumu. Simultaneously the influence of service quality and costs on the decisions of MSME actors, it is known that the results of the calculation of $f_{count} > f_{table}$ are $14.225 > 3.11$ and the sig value is $0.000 < 0.05$, so be seen that Service Quality and Costs have a positive effect and significant impact on the decisions of MSME actors. And the determinant coefficient value of 0.270 means that MSME actors' decisions are influenced by service quality and costs by 73.0%.

Keywords: *Service Quality, Costs, Decisions of MSME Actors*

1. Pendahuluan

Persaingan pasar yang ketat di era globalisasi berdampak pada banyak sektor, termasuk sektor ekonomi. Para pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) melihat dampak persaingan yang ketat ini dalam pemasaran dan meningkatkan kualitas produk mereka, sehingga produk mereka dapat bersaing dan mampu menarik eksportir.

Memperoleh sertifikasi halal untuk suatu produk, setelah melalui berbagai pemeriksaan, memastikan bahwa bahan-bahannya halal dan proses pembuatannya memenuhi standar Lemabga Pengajian Pangan Obat-Obatan dan Kosmetik Majelis Ulama Indonesia (LPPOM MUI). Ini menjamin kehalalan produk dan mempengaruhi jumlah pembeli, memberi konsumen kepercayaan (Nurani dkk, 2020).

Pada umumnya, pemerintah harus mendorong produsen untuk meningkatkan kualitas produk mereka sehingga masyarakat tidak khawatir untuk mengonsumsinya, terutama dalam hal produk kuliner. Namun, tidak semua produsen memiliki sertifikat halal, sehingga produsen harus melabelkan produk mereka agar dapat diterima masyarakat dan aman untuk dikonsumsi. Hal ini dikarenakan produk yang sudah memiliki sertifikat halal pasti memiliki kualitas karena memenuhi sisi kesehatan, kebersihan, nutrisi, sudah berkualitas yang tidak bisa dipisahkan.

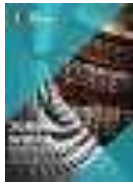
Fenomena yang terjadi dalam penelitian ini dilihat dari Daftar Permohonan Sertifikat halal Produk Makanan Provinsi Sumatera Utara yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.

Daftar Permohonan Sertifikat Hala Produk Makanan Provinsi Sumatera Utara

 LPPOM MUI Lembaga Pengajian Pangan Obat-obatan dan Kosmetik Majelis Ulama Indonesia											
Bulan	Tahun										
	2018	2019	2020	2021	2022						
	Permohonan	Permohonan	Permohonan	Permohonan	Permohonan						
Januari	5	16	15	16	26						
Februari	8	17	19	27	34						
Maret	4	20	26	19	30						
April	4	18	25	31	10						
Mei	6	19	14	19	19						
Juni	4	14	12	13	27						
Juli	2	32	26	39	31						
Agustus	4	22	23	50	26						
September	12	24	20	55	27						





Oktober	12	15	28	32	23
November	6	15	22	97	108
Desember	21	67	19	35	34
Total	88	279	249	433	395

Sumber data diolah

Dimana dapat diketahui terjadinya penurunan pemohon sertifikat halal pada tahun 2022 dari 433 pemohon menjadi 395 pemohon yang mendaftarkan produk makanan ke LPPOM MUI Sumatera Utara. Maka perlunya LPPOM MUI SUMUT untuk dapat meningkatkan minat pelaku usaha dalam melabelisasikan produknya, upaya tersebut dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada pelaku usaha dan biaya yang dapat dijangkau oleh pelaku usaha. Dengan upaya tersebut kegiatan produksi yang dilakukan pelaku usaha dapat melabelisasikan produknya, agar produk tersebut terjamin dapat dikonsumsi khususnya masyarakat muslim. Hal ini menjadi dasar pentingnya bagi pelaku usaha untuk memutuskan sertifikasi halal, karena akan menambah nilai produk tersebut serta produk yang diproduksi pelaku usaha dapat dipercaya oleh masyarakat

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, adapun beberapa identifikasi masalah yaitu sebagai berikut:

- 1) Menurunnya pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) mengajukan sertifikat halal produk pada LPPOM MUI SUMUT.
- 2) Perlunya pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) mengajukan sertifikat halal produk untuk meningkatkan keyakinan masyarakat dalam mengkonsumsi produk UMKM.
- 3) Perlunya LPPOM MUI Sumut memberikan pelayanan yang baik agar meningkatkan keputusan pelaku UMKM dalam mengajukan sertifikat halal produk.
- 4) Tidak semua pelaku usaha mikro kecil dan menengah mampu dalam mengajukan sertifikat halal produk di LPPOM MUI SUMUT dikarenakan biaya

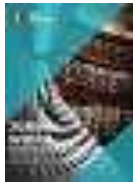
Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan pada penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan dan biaya terhadap keputusan pelaku usaha untuk mengajukan sertifikat halal produk UMKM pada LPPOM MUI SUMUT.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan dan biaya terhadap keputusan pelaku usaha untuk mengajukan sertifikat halal produk UMKM pada LPPOM MUI SUMUT.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan dan biaya terhadap keputusan pelaku usaha untuk mengajukan sertifikat halal produk UMKM pada LPPOM MUI SUMUT.

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan, maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi akademis, LPPOM MUI Sumut dan juga praktisi sebagai berikut:

- 1) Bagi akademis, penelitian ini semoga untuk menambah pengetahuan penulis, yang khususnya berkaitan dengan masalah hubungan pelayanan dan biaya terhadap kepuasan UMKM dalam mengajukan sertifikat halal produk pada LPPOM MUI SUMUT dan dapat menjadi masukan yang bermanfaat dan bernilai khususnya bagi universitas tentang kegiatan pada suatu lembaga LPPOM MUI SUMUT dalam meningkatkan keputusan pelaku UMKM dan meningkatkan jumlah UMKM yang memiliki sertifikat halal produk.
- 2) Bagi LPPOM MUI Sumut untuk meningkatkan keputusan UMKM dalam mengajukan sertifikat halal produk agar meningkatkan produktivitas UMKM dalam melakukan kegiatan ekonomis, serta meningkatkan jumlah UMKM di Sumatera Utara yang memiliki sertifikat halal





produknya.

- 3) praktisi, peneliti dan Pembaca, penulis mengharapkan refrensi tambahan bagi mahasiswa/mahasiswi yang membuat penelitian dengan pembahasan yang sama, atau variabel penelitian yang sama, dan menjadi bahan bacaan sebagai informasi mengenai lembaga LPPOM MUI SUMUT.

2. Tinjauan Literatur

A. Keputusan

Keputusan Adalah pengambilan keputusan terdiri dari "konsumen memiliki sasaran atau perilaku yang ingin dicapai atau dipuaskan." Selain itu, ada aliran timbal balik yang berkelanjutan di antara faktor lingkungan, proses kognitif dan afektif, dan tindakan perilaku konsumen yang dipilih untuk memecahkan masalah Firmansyah (2019:205).

Keputusan UMKM untuk menggunakan layanan LPPOM MUI SUMUT untuk mengajukan sertifikat halal menunjukkan bahwa aliran timbal balik yang berkesinambungan di antara faktor lingkungan, proses kognitif dan afektif, dan tindakan perilaku merupakan pemilih alternative untuk membuat keputusan mengenai perilaku yang ingin dilakukan untuk memecahkan masalah.

B. Keputusan Menggunakan Pelayan

Keputusan menggunakan pelayanan adalah pemilihan alternative perilaku dari dua atau lebih alternative yang ada, dan sebagai suatu proses yang digunakan untuk memilih suatu tindakan sebagai cara pemecahan masalah yang dilaksanakan oleh seseorang atau organisasi untuk memberikan kebutuhan yang dibutuhkan untuk mencapai kepuasan.

Adapun dalam pandangan Islam pelayanan sebagai suatu kegiatan membantu memenuhi kebutuhan orang lain dimana pelaksanaannya memiliki tujuan sosial dan ibadah kepada Allah SWT dengan berlandaskan nilai-nilai syariah. Memberikan pelayanan terbaik adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya

C. Pelayanan

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi Kasmir (2017:47). Pelayanan dapat diartikan sebagai perwujudan atau pelayanan yang diberikan. Perwujudan ini berarti memerlukan fitur dan keadaan spesifik yang harus dipenuhi guna mampu memuaskan kebutuhan pelanggan

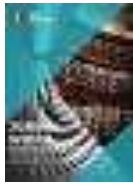
D. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan Tjiptono (2016:98)

E. Biaya

Biaya atau harga merupakan salah satu bentuk nilai suatu produk jasa yang dipasarkan dan menjadi dasar perusahaan dalam menentukan laba atau pendapatan perusahaan, namun bagaimana dalam menetapkan harga UMKM dapat menerima dan mampu untuk menggunakan jasa LPPOM MUI SUMUT yaitu dapat melabelisasikan produknya.

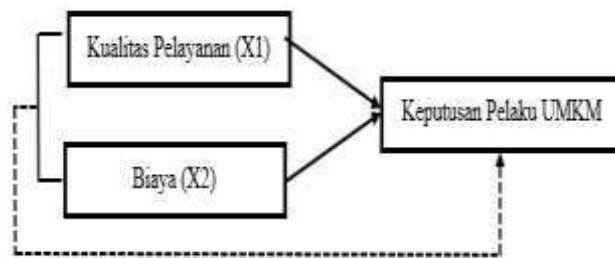




F. Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini ada dua Variabel yang digunakan yaitu Variabel Dependen dan Variabel Independen. Variabel Dependen ini hanya terdiri dari satu variabel yaitu Keputusan Pelaku UMKM. Sedangkan Variabel Independen dalam Penelitian ini terdapat dua Variabel yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Biaya (X2). Maka dapat digambarkan Kerangka pemikiran sebagai berikut

Gambar 1.
Kerangka Berpikir



Sumber data : diolah

Hipotesis penelitian merupakan suatu kesimpulan atau jawaban sementara dari suatu persoalan yang masih perlu adanya pembuktian kebenaran. Hipotesis dari penelitian ini adalah:

H₀ : Tidak terdapat pengaruh pelayanan terhadap keputusan pelaku usaha untuk mengajukan usaha halal produk UMKM pada LPPOM MUI SUMUT secara parsial.

H₁ : Terdapat Pengaruh Pelayanan Terhadap keputusan pelaku Usaha Untuk mengajukan Sertifikat Halal produk UMKM pada LPPOM MUI SUMUT Secara parsial.

H₀ : Tidak Terdapat Pengaruh Biaya terhadap keputusan pelaku usaha untuk mengajukan Usaha halal produk UMKM pada LPPOM MUI SUMUT secara parsial.

H₂ : Terdapat Pengaruh Biaya terhadap Keputusan Pelaku usaha untuk mengajukan Usaha Halal produk UMKM pada LPPOM MUI SUMUT secara parsial.

H₀ : Tidak terdapat pengaruh Kualitas pelayanan dan Biaya Terhadap Keputusan pelaku Usaha Untuk mengajukan Usaha halal Produk UMKM pada LPPOM MUI SUMUT Secara Simultan.

H₃ : Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Biaya Terhadap Keputusan Pelaku usaha Untuk Mengajukan Usaha Halal produk UMKM pada LPPOM MUI SUMUT Secara Simultan.

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini ialah kuantitatif dengan jenis data primer dan Sekunder, data primer Kuisioner langsung kepada Pimpinan Lembaga LPPOM MUI SUMUT dan data sekunder berisi dokumen – dokumen pendukung lainnya. Populasi dalam penelitian ini UMKM yang mengajukan sertifiat halal produknya di LPPOM MUI Sumut sebanyak 395 UMKM.





Teknik pengambilan sampel menggunakan *Random Sampling*, Adapun teknik pengambilan sampel yang peneliti lakukan menggunakan romos Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

e : Batas Toleransi Kesalahan (*error tolerance*)

N : Jumlah Populasi

Definisi Operasional

Adapun definisi operasional dari variabel-variabel yang ada pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.
Definisi Operasional Dan Aspek Pengukuran Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Item Pernyataan
Pelayanan (X1) (Kasmir, 2017)	Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi.	1. Keandalan (Reliability)	1) Pelayanan yang diberikan dapat membantu pelaku usaha dalam mengajukan labelisasi. 2) Pelaku usaha merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh LPPOM MUI.
		2. Daya tanggap (Responsiveness)	3) Pelaku usaha di berikan fasilitas untuk memudahkan proses pengajuan sertifikasi halal. 4) Proses pengajuan sertifikasi halal produk sangat cepat.
		3. Empati (Empathy)	2) Pegawai memberikan perhatian kepada setiap pelaku usaha. 3) Pelaku usaha dan pegawai memiliki komunikasi yang baik.
		4. Bukti nyata (Tangible)	7) Fasilitas yang diberikan membuat pelaku usaha meraskan kenyamanan. 8) Pegawai dapat menerima keluhan dan kendala serta memberikan solusi kepada pelaku usaha.
		5. Jaminan (Assurance)	9) Pegawai memberikan jaminan untuk dapat memenuhi kebutuhan pelaku usaha. 10) Pegawai ataupun staf menjelaskan kepada pelaku usaha untuk mempermudah proses pengajuan.
Biaya (X2) (Indrasari, 2019)	Biaya dan harga merupakan nilai yang dinyatakan dalam rupiah. Tetapi dalam keadaan yang lain harga didefinisikan	1. Keterjangkauan biaya	1) Biaya yang dibebankan sesuai dengan kemampuan pelaku usaha. 2) Pelaku usaha merasa keberatan atas biaya yang dibebankan.
		2. Kesesuaian biaya	3) Kualitas sesuai dengan biaya yang di bebaskan. 4) Kualitas pelayanan sesuai dengan besarnya biaya.





	sebagai jumlah yang dibayarkan oleh pembeli.	3. Kesesuaian biaya dengan manfaat	5) Kualitas sesuai dengan biaya yang di bebaskan. 6) Manfaat setara dengan kualitas biaya.
		4. Biaya dapat mempengaruhi kepuasan	7) Pelaku usaha semakin memperkuat keyakinan dalam mengajukan sertifikasi. 8) Biaya tidak mempengaruhi keputusan pelaku usaha dalam mengajukan sertifikasi.
Keputusan Pelaku UMKM(Y) (Firmansyah, 2019)	Pelaku UMKM membuat keputusan mengenai perilaku yang ingin dilakukan untuk dapat memecahkan masalah merupakan suatu aliran timbal balik yang berkesinambungan di antara faktor lingkungan, proses kognitif dan afektif, serta tindakan perilaku.	1. Faktor Kesadaran	1) Pelaku usaha merasakan pentingnya mengajukan sertifikasi halal. 2) Pelaku usaha mempertimbangkan keputusan melakukan pengajuan sertifikasi halal.
		1. Faktor Aturan	3) Peraturan yang di tentukan dalam pengajuan sertifikasi tidak membuat pelaku usaha mundur dalam mengajukan sertifikas halal produk. 4) Aturan yang di tentukan untuk menjaga pelaku usaha.
		3. Faktor Organisasi	5) Mekanisme yang di bangun LPPOM MUI mampu menyelesaikan masalah pelaku usaha. 6) Dengan adanya LPPOM MUI mampu meningkatkan kualitas produk yang di miliki pelaku usaha.
		4. Faktor Pendapatan	7) Pelaku usaha merasa puas atas pelayanan yang di berikan LPPOM MUI 8) LPPOM MUI memiliki citra yang baik atas kepuasan atas pelayanan yang diberikan LPPOM MUI kepada pelaku usaha dalam mengajukan sertifikasi halal produk.
		5. Faktor Keterampilan dan Kemampuan	9) Kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dalam pengajuan sertifikasi halal produk.
		6. Faktor Sarana Pelayanan	10) Sarana yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelaku usaha untuk memaksimalkan keputusan pelaku usaha.

Sumber: data diolah 2023

Teknik Analisis Data

Teknik pengujian dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis.

1) Uji Instrumen Penelitian

Bentuk persamaannya sebagai berikut:

- Uji Validitas
- Uji Realibilitas

2) Uji Asumsi Klasik

Bentuk persamaannya sebagai berikut:

- Uji Normalitas





b) Uji Linearitas

3) Uji Regresi Linear Berganda

Analisis ini menggunakan teknik regresi linear berganda, karena melibatkan lebih dari satu variabel bebas. Berikut bentuk persamaannya:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

4) Uji Hipotesis

Bentuk persamaannya sebagai berikut:

- a) Uji-t (Uji Parsial)
- b) Uji Simultan (Uji-F)
- c) Uji Koefisien Determinasi R^2

4. Hasil dan Pembahasan

1. Uji Instrumen Penelitian

a) Uji Validitas

Tabel 3.
Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Butir Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Validitas
P1	0.507	0.219	Valid
P2	0.564	0.219	Valid
P3	0.576	0.219	Valid
P4	0.454	0.219	Valid
P5	0.622	0.219	Valid
P6	0.635	0.219	Valid
P7	0.495	0.219	Valid
P8	0.454	0.219	Valid
P9	0.622	0.219	Valid
P10	0.635	0.219	Valid

Sumber data: diolah

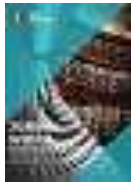
Berdasarkan tabel diatas bahwa nilai rtabel untuk 80 sampel sebesar 0,219. Semua nilai pada kolom rhitung lebih besar dari rtabel 0,219 sehingga dapat dikatakan seluruh item pernyataan variabel kualitas pelayanan valid.

Tabel 4.
Uji Validitas Biaya

Butir Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Validitas
P1	0.416	0.219	Valid
P2	0.622	0.219	Valid
P3	0.548	0.219	Valid
P4	0.667	0.219	Valid
P5	0.499	0.219	Valid
P6	0.477	0.219	Valid
P7	0.548	0.219	Valid
P8	0.667	0.219	Valid

Sumber data: diolah





Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai rtabel untuk 80 sampel sebesar 0,219. Semua nilai pada kolom rhitung lebih besar dari rtabel 0,219 sehingga dapat dikatakan seluruh item pernyataan variabel biaya valid.

Tabel 5.
Uji Validitas Keputusan Pelaku UMKM

Butir Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Validitas
P1	0.683	0.219	Valid
P2	0.710	0.219	Valid
P3	0.799	0.219	Valid
P4	0.329	0.219	Valid
P5	0.355	0.219	Valid
P6	0.370	0.219	Valid
P7	0.424	0.219	Valid
P8	0.799	0.219	Valid
P9	0.710	0.219	Valid
P10	0.799	0.219	Valid

Sumber data diolah

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai rtabel untuk 80 sampel sebesar 0,219. Semua nilai pada kolom rhitung lebih besar dari rtabel 0,219 sehingga dapat dikatakan seluruh item pernyataan variabel keputusan pelaku UMKM valid.

b) Uji Realibilitas

Tabel 6.
Uji Reaibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Rtabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.743	0.7	Reliabel
(X1)	0.823	0.7	Reliabel
Biaya (X2)	0.807	0.7	Reliabel
Keputusan Pelaku UMKM (Y)			

Dari table diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan nilai reliabilitas variabel (Cronbach's Alpha) > 0,7 untuk kedua variabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X1 (Kualitas Pelayanan), X2 (Biaya), dan Y (Kepuasan UMKM) dinyatakan reliable.





2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Tabel 7.

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	3.99234867
Most Extreme	Absolute	.125
Differences	Positive	.125
	Negative	-.059
Kolmogorov-Smirnov Z		1.119
Asymp. Sig. (2-tailed)		.164

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: hasil output SPSS 23.0

Berdasarkan hasil uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* nilai signifikan α sebesar 0.164 > 0.05 sehingga dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

b) Uji Linearitas

Tabel 8.

Hasil Uji Linearitas Kualitas Layanan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Pelaku Usaha *	Between Groups	(Combined)	544.160	14	38.869	2.139	.021
Kualitas Pelayanan		Linearity	303.407	1	303.407	16.696	.000
		Deviation from Linearity	240.752	13	18.519	1.019	.444
	Within Groups		1181.228	65	18.173		
	Total		1725.388	79			

Sumber: hasil output SPSS 23.0

Berdasarkan hasil uji Linearitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan *deviation from linearitas* lebih besar daripada taraf signifikan 0,05. Diketahui nilai Sig sebesar 0.444 > 0.05 pada uji linearitas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), diperoleh nilai sebesar 0,075 artinya memiliki hubungan yang linear terhadap Keputusan Pelaku UMKM (Y).

Tabel 9.

Hasil Uji Linearitas Biaya





ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Pelaku Usaha *	Between Groups	(Combined)	717.273	14	51.234	3.303	.001
		Linearity	395.628	1	395.628	25.509	.000
		Deviation from Linearity	321.645	13	24.742	1.595	.110
	Within Groups		1008.114	65	15.509		
	Total		1725.388	79			

Sumber: hasil output SPSS 23.0

Berdasarkan hasil uji Linearitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan *deviation from linearitas* lebih besar daripada taraf signifikan 0,05. Diketahui nilai Sig sebesar 0.110 > 0.05 pada uji linearitas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Biaya (X₂), diperoleh nilai sebesar 0,110 artinya memiliki hubungan yang linear terhadap Keputusan Pelaku UMKM (Y).

3. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 10.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.040	4.365		1.613	.111
Kualitas Pelayanan	.294	.141	.236	2.078	.041
Biaya	.529	.168	.358	3.155	.002

a. Dependent Variable: Keputusan Pelaku Usaha

Sumber: hasil output SPSS 23.0

Dari tabel diatas, diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

1. Konstanta = 7,040
2. Kualitas Pelayanan = 0,294
3. Biaya = 0,529

Hasil tersebut dimasukkan kedalam persamaan regresi linier berganda sehingga diketahui persamaan sebagai berikut:

$$Y = 7,040 + 0,294 X_1 + 0,529 X_2 + e$$

Koefisien-koefisien persamaan regresi linier berganda diatas dapat diartikan sebagai berikut :

1. Diketahui nilai konstanta sebesar 7.040 artinya variabel Kualitas Pelayanan dan Biaya dianggap tidak ada atau sama dengan nol (0), maka Keputusan Pelaku UMKM (Y) memiliki nilai 7,040.





2. Nilai koefisien variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,294. Artinya Kualitas Pelayanan (X1) mengalami peningkatan, satu satuan maka akan menyebabkan kenaikan pada variabel Keputusan Pelaku UMKM (Y) sebesar 0,294 satuan.
3. Nilai koefisien variabel Biaya sebesar 0,529. Artinya Biaya (X2) mengalami peningkatan, satu satuan maka akan menyebabkan kenaikan pada variabel Keputusan Pelaku UMKM sebesar 0,529 satuan

3. Uji Hipotesis

a) Uji -t (Uji Parsial)

Tabel 11.
Hasil Uji-t (Uji Parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.040	4.365		1.613	.111
Kualitas Pelayanan	.294	.141	.236	2.078	.041
Biaya	.529	.168	.358	3.155	.002

a. Dependent Variable: Keputusan Pelaku Usaha

Sumber: hasil output SPSS 23.0

Hasil pengujian statistik t pada tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelaku UMKM

Nilai t_{hitung} sebesar 2,078 dan t_{tabel} pada $df = n-k$ atau $80 - 2 = 78$ dan $\alpha = 5\%$ yaitu 1,990 dengan nilai signifikan 0,041. Karena nilai signifikan $0,041 < \alpha 5\% = 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ menunjukkan bahwa H_a diterima yang menjelaskan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan Pelaku UMKM.

H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan Pelaku UMKM.

2. Pengaruh Biaya Terhadap Keputusan Pelaku UMKM

Nilai t_{hitung} sebesar 3,155 dan t_{tabel} pada $df = n-k$ atau $80 - 2 = 78$ dan $\alpha = 5\%$ yaitu 1,990 dengan nilai signifikan 0,002. Karena nilai signifikan $0,002 < \alpha 5\% = 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ menunjukkan bahwa H_a diterima yang menjelaskan bahwa variabel Biaya berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan Pelaku UMKM.

H2: Biaya berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan Pelaku UMKM

b) Uji Simultan (Uji-F)

Tabel 12.
Hasil Uji Simultan (Uji-F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	466.219	2	233.109	14.255	.000 ^b





Residual	1259.169	77	16.353	
Total	1725.388	79		

a. Dependent Variable: Keputusan Pelaku Usaha

b. Predictors: (Constant), Biaya, Kualitas Pelayanan

Sumber: hasil output SPSS 23.0

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai hasil f_{hitung} sebesar 14,255 dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan f_{tabel} pada $df = n-k$ atau $80 - 2 = 78$ dan $\alpha = 5\%$ yaitu sebesar 3,11. Dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($14,225 > 3,11$) sehingga hasil tersebut mengidentifikasi bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Biaya (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Pelaku UMKM (Y) yang mengajukan sertifikat halal produknya di LPPOM MUI Sumut.

c) Uji Koefisien Determinasi R^2

Tabel 13.
Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.520 ^a	.270	.251	4.044

a. Predictors: (Constant), Biaya, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan Pelaku Usaha

Sumber: hasil output SPSS 23.0

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai dari *R Square* sebesar 0,270 Dengan demikian menunjukkan Kualitas Pelayanan (X1) dan Biaya (X2) secara bersama - sama berpengaruh terhadap Keputusan Pelaku UMKM (Y) yang mengajukan sertifikat halal produknya di LPPOM MUI Sumut sebesar 27,0% dengan sisanya 73,0% yang dipengaruhi oleh faktor – faktor di luar penelitian.

Pembahasan

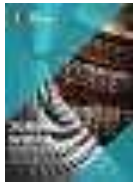
Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan melalui beberapa pengujian seperti regresi secara parsial maupun simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Biaya Terhadap Keputusan pelaku UMKM. Maka dapat dipaparkan hasil dari hipotesis secara ringkas sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelaku UMKM

Berdasarkan penelitian yang telah diperoleh mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pelaku UMKM pada Hasil Uji hipotesis secara parsial t menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,078 > 1,990$ dan nilai signifikan $0,041 < 0,05$ maka H_1 diterima dan H_0 di tolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pelaku UMKM yang mengajukan sertifikat halal produknya di LPPOM MUI Sumut. Hal ini karena untuk mencapai tujuan perusahaan dalam memaksimal laba perusahaan dapat dilakukan dengan cara meningkat penjualan, salah satu faktor yang mampu meningkatkan penjualan yaitu kualitas pelayanan yang dilakukan karyawan perusahaan, jika kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik maka akan menumbuhkan kepuasan UMKM atau pelaku usaha.

H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan





Pelaku UMKM.

Pengaruh Biaya Terhadap Keputusan Pelaku UMKM

Berdasarkan penelitian yang telah diperoleh mengenai pengaruh Biaya Terhadap Keputusan Pelaku UMKM pada hasil uji hipotesis secara parsial-t menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,155 > 1,990$ dan nilai signifikan $0,002 < 0,05$ maka H_2 diterima dan H_0 di tolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pelaku UMKM yang mengajukan sertifikat halal produknya di LPPOM MUI Sumut. Hal ini karena biaya mampu mempengaruhi kepuasan UMKM dalam mengajukan sertifikat halal produknya di LPPOM MUI Sumut, hal ini dikarenakan mampu tidaknya pelaku UMKM membayar biaya yang di kenakan dalam melakukan sertifikat halal produk, maka semakin rendah biaya maka semakin tinggilah keputusan pelaku UMKM yang mengajukan sertifikat halal produknya di LPPOM MUI Sumut.

H2: Biaya berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan Pelaku UMKM

Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Biaya Terhadap Keputusan Pelaku UMKM

Berdasarkan penelitian yang telah diperoleh mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Biaya Terhadap Keputusan Pelaku UMKM pada hasil uji hipotesis secara simultan $F_{hitung} > F_{tabel}$ $14,225 > 3,11$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_3 diterima dan H_0 di tolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pelaku UMKM. Dan berdasarkan diperoleh nilai R^2 sebesar 0,270 Dengan demikian menunjukkan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Biaya (X_2) secara bersama - sama berpengaruh terhadap Keputusan Pelaku UMKM yang mengajukan sertifikat halal produknya di LPPOM MUI Sumut sebesar 27,0% dengan sisanya 73,0% yang dipengaruhi oleh faktor – faktor di luar penelitian.

H3: Kualitas Pelayanan, dan Biaya berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan Pelaku UMKM

5. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh maupun analisis data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa sebagai berikut:

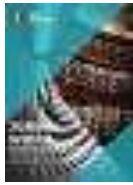
1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pelaku UMKM Pada LPPOM MUI SUMUT.
2. Bahwa Biaya secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan Pelaku UMKM Pada LPPOM MUI SUMUT.
3. Bahwa Kualitas Pelayanan dan Biaya secara simultan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Pelaku UMKM Pada LPPOM MUI SUMUT.
4. Bahwa Koefisien Determinasi jika dilihat dari R (Square) sebesar 0,270 Dengan demikian menunjukkan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Biaya (X_2) secara bersama - sama berpengaruh terhadap Keputusan Pelaku UMKM (Y) yang mengajukan sertifikat halal produknya di LPPOM MUI Sumut sebesar 27,0% dengan sisanya 73,0% yang dipengaruhi oleh faktor – faktor di luar penelitian.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Perlu bagi LPPOM MUI Sumut menetapkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap pengusaha besar maupun kecil untuk meningkatkan pertumbuhan jumlah pelaku UMKM dalam mengajukan sertifikat halal produknya.





2. Pada penelitian ini kiranya Universitas diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat dan bernilai khususnya bagi universitas tentang kegiatan pada suatu lembaga LPPOM MUI SUMUT dalam meningkatkan keputusan pelaku UMKM dan meningkatkan jumlah UMKM yang memiliki sertifikat halal produk.
3. Pada penelitian ini dapat kiranya sebagai bahan masukan untuk menambah pengetahuan penulis, yang khususnya berkaitan dengan masalah hubungan pelayanan dan biaya terhadap kepuasan UMKM dalam mengajukan sertifikat halal produk pada LPPOM MUI SUMUT.
4. Pada penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan refrensi tambahan bagi mahasiswa/mahasiswi yang membuat penelitian dengan pembahasan yang sama, dan menjadi bahan bacaan sebagai informasi mengenai lembaga LPPOM MUI SUMUT

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah memberikan kesempatan pada penulis agar menyelesaikan karya ilmiah ini. Penulis berharap karya ilmiah dapat diambil ilmu dan manfaatnya.

Referensi

- [1] Azwar, S. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- [2] Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [3] Adityawarman Adil Muhammad Syamsun Mukhamad Najib, (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor, *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)* Vol 14 No 3, 2016.
- [4] Edison Gunadi dan Sherly Rosalina Tanoto, (2018) Hubungan Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan M-Sport Futsal Center, *Agora* Vol. 6, No. 1, (2018) 1-5.
- [5] Firmansyah, Anang. 2019. *Pemasaran (Dasar dan Konsep)*. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media.
- [6] Indrasari, Meithiana 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- [7] Ismail Nurdin. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Public*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- [8] Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- [9] Kasmir. 2016. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- [10] Komar. 2018. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Pustaka Ilmu.
- [11] Kotler, Philip. 2013. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- [12] Kotler, Philip. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- [13] Marinus, Angipora. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- [14] Miko, Jeroh. Et.al. (2023). Peran Masjid Dalam Meningkatkan Ekonomi di Kota Medan. *Jurnal Al-Qads Islamic Economic Alternative*. 4 (1), 18-25.
- [15] Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- [16] Munir, A. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Medan: Universitas Medan Area.

