

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 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*

خلاصة

يهدف هذا البحث إلى تحديد وتحليل تأثير الخدمة والتكاليف على قرارات الجهات الفاعلة في مجال الأعمال LPPOM MUI للتقدم بطلب للحصول على شهادات الحلال لمنتجات الشركات الصغيرة والمتوسطة في هذا البحث هو بحث وصفي كمي. وتم تنفيذ تقنيات جمع البيانات من خلال قائمة البيانات SUMUT. (الاستبيانات) والدراسات التوثيقية. كانت العينة في هذه الدراسة 80 مشاركاً، وهم المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الذين تقدموا بطلبات للحصول على شهادات المنتجات الحلال. اختبار فرضية الانحدار جزئياً، تأثير جودة الخدمة على قرارات الجهات الفاعلة في f واختبار t الخطي المتعدد عبر اختبار هي $t_{count} > t_{table}$ المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، من المعروف أن نتائج حساب أن جودة الخدمة لها تأثير إيجابي وهام هي $0.041 > 0.05$ ، لذلك يتم قبول $sig < 2.078 < 1.990$ وقيمة على قرارات الجهات الفاعلة في مجال المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. تقديم شهادة حلال شمال سومطرة. علاوة على ذلك، تأثير التكاليف على قرار الفاعل، من المعروف LPPOM MUI للمنتج في هي $0.002 > 0.05$ ، لذلك يتم قبول $sig < 3.155 < 1.990$ وقيمة $t_{count} > t_{table}$ أن نتائج حساب مرفوض لذلك يمكن ملاحظة ذلك التكاليف لها تأثير إيجابي وهام على قرار الجهات الفاعلة في مجال المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي تتقدم بطلب للحصول على شهادات حلال لمنتجاتها في الوقت نفسه، تأثير جودة الخدمة والتكاليف على قرارات الجهات الفاعلة LPPOM MUI Sumu. في $f_{count} > f_{table}$ في مجال المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، من المعروف أن نتائج حساب لذلك ويمكن ملاحظة أن جودة هي $0.000 > 0.05$ ، لذلك يتم قبول $sig < 14.225 < 3.11$ وقيمة f_{table} الخدمة وتكاليفها لها تأثير إيجابي وأثر كبير على قرارات الجهات الفاعلة في مجال المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. وتعني قيمة المعامل المحدد 0.270 أن قرارات الجهات الفاعلة في مجال %المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة تتأثر بجودة الخدمة والتكاليف بنسبة 73.0.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، التكاليف، قرارات الجهات الفاعلة في المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة