

**KEPUASAN KONSUMEN AYAM BROILER TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN UD SULASTRI DI DESA PATALAN KECAMATAN JETIS
KABUPATEN BANTUL DIY**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

MUHAMMAD SHOFI WICAKSONO

20180220033

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS

FAKULTAS PERTANIAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

**KEPUASAN KONSUMEN AYAM BROILER TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN UD SULASTRI DI DESA PATALAN
KECAMATAN JETIS KABUPATEN BANTUL DIY**

Skripsi

**Diajukan Kepada Fakultas Pertanian
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Pertanian**



Disusun oleh :

Muhammad Shofi Wicaksono

20180220033

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS

FAKULTAS PERTANIAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan , rumusan dan penilaian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain. Kecuali arahan dari dosen pembimbing.
3. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya setelah mendapatkan arahan dan saran dari Tim Pembimbing. Oleh karena itu, saya menyetujui pemanfaatan karya tulis ini dalam forum ilmiah, maupun pengembangan dalam bentuk karya ilmiah lain oleh Tim Pembimbing.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan di cantumkan di daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketikidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademi berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena karya tulis ini. Serta sanksi lainnya sesuai dengan nama yang berlaku perguruan tinggi ini.

Yogyakarta, 26 Oktober 2022
Yang membuat Pernyataan



Muhammad Shofi Wicaksono

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan petunjuk, kemudahan, kekuatan, dan hidayah-Nya, sehingga Skripsi yang berjudul “Kepuasan Konsumen Ayam Broiler Terhadap Kualitas Pelayanan UD. Sulastri Di Desa Patalan Kecamatan Jetis Kabupaten Bantul DIY” ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

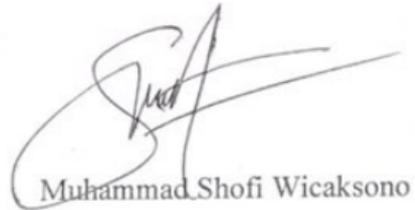
Skripsi ini disusun guna memperoleh derajat Sarjana Pertanian. Penulisan skripsi ini dapat terwujud tentu saja tidak lepas dari bimbingan, pengarahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ir. Indira Prabasari, M.P., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Zuhud Rozaki, S.P., M.App.Sc., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Agribisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Ir. Widodo, M.P., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, waktu dan dorongan selama penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Susanawati, S.P., M.P selaku dosen penguji utama dan Ir. Diah Rina Kamardiani, M.P selaku dosen penguji pendamping yang telah memberikan saran serta masukan sehingga membuat skripsi penulis menjadi lebih baik.
5. Seluruh dosen, staf dan civitas akademika Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Kedua orang tua, Bapak Nurdi Mulyo, Ibu Rofikoh, yang tiada hentinya memberikan doa kepada penulis, memberikan kasih sayang, perhatian, dan dukungan maupun material.
7. Saudara kandung, Ika Mulyanto, Kukuh Riza Mulya selaku kakak dan saudara Kembar, Putri Shofi Amalia, yang selalu memberikan semangat kepada penulis
8. Semua keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan doa yang terbaik.
9. Siti Masruroh yang selalu meluangkan waktu, selalu menawarkan bantuan, dukungan dan nasehat kepada penulis.
10. Teman teman seperjuangan, Rudi, Agung, Inas, Nabil, Naufal, Ibnu, Aswin, Wahyu, Jatmiko, grup CY dan teman-teman seperjuangan Agribisnis angkatan 2018, Terima kasih atas kebersamaan, bantuan, dan perjuangan bersama selama ini.

11. Kepada Ibu Sulastri selaku pemilik ayam broiler UD. Sulastri yang telah membantu kebutuhan informasi data yang dibutuhkan.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, 26 Oktober 2022



Muhammad Shofi Wicaksono

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian	7
C. Kegunaan Penelitian.....	7
II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI	8
A. Tinjauan Pustaka	8
1. Pasar Dan Pemasaran	8
2. Kualitas Pelayanan Karyawan.....	9
3. Kepuasan konsumen.....	10
4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Melakukan Pembelian.....	14
B. Kerangka Pemikiran.....	19
III. METODE PENELITIAN.....	21
A. Metode Dasar	21
B. Teknik Pengambilan Sample.....	21
1. Penentuan Lokasi.....	21
2. Penentuan Responden.....	21
C. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	22
1. Data Primer.....	22
2. Data Sekunder	22
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	23

1.	Profil konsumen UD. Sulastri.....	23
2.	Kepuasan konsumen pelayanan langsung dan Via WhatsApp	23
E.	Teknik Analisi Data	29
1.	Analisi Deskriptif	29
2.	Capaian Skor	30
IV.	KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN	32
A.	kondisi geografis	32
B.	Keadaan Penduduk.....	32
1.	penduduk berdasarkan usia.....	32
2.	Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
C.	Profil UD. Sulstri	34
V.	HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A.	Karakteristik Konsumen.....	36
B.	Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan UD. Sulastri	45
VI.	KESIMPULA DAN SARAN.....	56
A.	Kesimpulan	56
B.	Saran.....	56
	DAFTAR PUSTAKA	57
	LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Komsumsi Ayam Warga Indonesia	2
Tabel 2. Populasi Ayam Ras Pedaging di Kabupaten Bantul	2
Tabel 3. Skor Indikator Bukti Fisik Pelayanan Langsung	24
Tabel 4. Skor Indikator Bukti Fisik Pelayanan Via WhatsApp	24
Tabel 5. Skor Indikator Keandalan Pelayanan Langsung	25
Tabel 6. Skor Indikator Keandalan Pelayanan Via WhatsApp	26
Tabel 7. Skor Indikator Daya Tanggap Pelayanan Langsung	27
Tabel 8. Skor Indikator Daya Tanggap Pelayanan Via WhatsApp	27
Tabel 9. Skor Indikator Jaminan Pelayanan Langsung	28
Tabel 10. Skor Indikator Jaminan Pelayanan Via WhatsApp	28
Tabel 11. Skor Indikator Empati Pelayanan langsung	29
Tabel 12. Skor Indikator Empati Pelayanan Via WhatsApp	29
Tabel 13. Data Penduduk Berdasarkan Usia di Desa Patalan, Kecamatan Jetis, Kabupaten Bantul	33
Tabel 14. Data Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin di Desa Patalan, Kecamatan Jetis, Kabupaten Bantul, DIY	33
Tabel 15. Harga Varian Daging Ayam UD. Sulastrri Saat Tanggal 18 – 20 Juni 2022	35
Tabel 16. Profil Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 17. Profil Konsumen UD. Sulastrri Berdasarkan Usia	38
Tabel 18. Profil Konsumen Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 19. Profil Konsumen Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	40
Tabel 20. Waktu Pembelian Konsumen Secara Langsung	41
Tabel 21. profil konsumen Berdasarkan Jumlah Pembelian	42
Table 22. Profil Konsumen Berdasarkan Nilai Pembelian	42
Table 23. Profil Konsumen Berdasarkan Varian Produk Yang Dibeli	43
Table 24. Frekuensi Pembelian Ayam Bulan Juni	44
Table 25. Kepuasan Konsumen Dimensi Bukti Fisik di UD. Sulastrri	46
Table 26. Kepuasan Konsumen Dimensi Keandalan di UD. Sulastrri	47
Table 27. Kepuasan Konsumen Dimensi Daya Tanggap di UD. Sulastrri	49
Table 28. Kepuasan Konsumen Dimensi Jaminan di UD. Sulastrri	51
Table 29. Kepuasan Konsumen Dimensi Empati di UD. Sulastrri	53
Table 30. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan UD. Sulastrri	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Alur Kerangka Pemikiran	20
---	----