

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN RUMAH SUSU PADANG PANJANG
DI KOTA PADANG PANJANG**

SKRIPSI

Oleh:



FAKULTAS PETERNAKAN

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2022

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN RUMAH SUSU PADANG PANJANG DI KOTA PADANG PANJANG

Mhd. Ilham Bakri, dibawah bimbingan Ibu Rahmi Wati, S.Pt. dan
Ibu Ir. Amna Suresti, M.Si
Departemen Pembangunan dan Bisnis Peternakan (PNBP)
Fakultas Peternakan Universitas Andalas, 2022

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Rumah Susu Padang Panjang yang dilakukan pada bulan april 2022. Dengan menggunakan data Primer dari konsumen yang datang ke Rumah Susu Padang Panjang dan data sekunder yang diperoleh dari instansi terkait seperti Badan Pusat Statistik kota Padang Panjang. Penulis mengambil data sebanyak 100 orang responden, kemudian dilakukan perhitungan dengan metode *Servqual* untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu ditingkatkan, kemudian dilakukan perhitungan dengan metode *IPA* untuk melihat indikator perbaikan apa yang diprioritaskan serta dilakukan perhitungan dengan metode *CSI* untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Susu Padang Panjang. Sehingga didapatkan nilai *CSI* sebanyak 82,41 % yang menggambarkan konsumen merasa puas atas kinerja pelayanan yang diberikan, meskipun masih dirasakan belum maksimal secara keseluruhan

Kata Kunci : *Kepuasan Konsumen, Rumah Susu Padang Panjang, Servqual, Importance Performace Analysis (IPA), Costumer Satisfaction Indeks (CSI)*



FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG

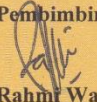
MHD.ILHAM BAKRI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN RUMAH SUSU PADANG PANJANG DI KOTA PADANG
PANJANG

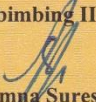
Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Peternakan




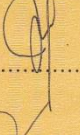

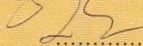
Menyetujui:

Pembimbing I


Rahmi Wati, S.Pt, M.Si
NIP. 197610232005012002

Pembimbing II


Ir. Amna Suresti, M.Si
NIP. 196901182008012009

Tim Penguji	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Rahmi Wati, S.Pt,M.Si	
Sekretaris	Dr. Fitriyawati,S.Pt, M.Si	
Anggota	Ir. Amna Suresti, M.Si	
Anggota	Dr. Nurhayati, S.Pt,MM	
Anggota	Prof. Dr. Ir. James Hellyward, MS, IPU,AseanEng	
Anggota	Elfi Rahmi, S.Pt, MP	

Mengetahui

Dekan Fakultas Peternakan
UniversitasAndalas

Dr. Ir. Adrizal, MS
NIP. 196212231990011001

Ketua Program Studi
Peternakan

Dr. Kusnadidi Subekti, S.Pt, MP
NIP. 197907132006041003

Tanggal Lulus: 15 Desember 2022