PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KIOS DAGING REZKY DI PASAR TRADISIONAL KOTA PADANG PANJANG

SKRIPSI

Oleh:

ISHLAH ALFIYAH
2110611064

FAKULTAS PETERNAKAN

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2025

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KIOS DAGING REZKY DI PASAR TRADISIONAL KOTA PADANG PANJANG

SKRIPSI

Oleh:

ISHLAH ALFIYAH
2110611064

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Peternakan Pada Fakultas Peternakan Universitas Andalas

FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2025

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KIOS DAGING REZKY DI PASAR TRADISIONAL KOTA PADANG PANJANG

Ishlah Alfiyah, dibawah bimbingan
Elfi Rahmi, S.Pt. MP dan Dr. Winda Sartika, S.Pt, M.Si
Program Studi Peternakan, Departemen Pembangunan dan Bisnis Peternakan
Fakultas Peternakan Universitas Andalas Padang, 2025

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkatan loyalitas dan pengaruh kualitas layanan dengan dimensi TERRA terhadap kepuasan pelanggan pada Kios Daging Rezky di Pasar Tradisional Kota Padang Panjang. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode survei, analisis data deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Penelitian dilaksanakan di Kios Daging Rezky pada bulan Desember 2024 hingga Januari 2025. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu dengan kriteria responden merupakan pelanggan yang telah melakukan pembelian lebih dari dua kali. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 150 orang. Analisis data dilakukan dengan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) menggunakan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 3.2.9. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkatan loyalitas pelanggan di Kios Daging Rezky termasuk dalam kategori Committed Buyer, yaitu konsumen yang setia membeli di Kios Daging Rezky dan tidak lagi berbelanja di kios lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai P-value sebesar 0,000 (< 0,05). Dimensi kualitas layanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan meliputi bukti fisik (tangibles), daya tanggap (responsiveness), dan jaminan (assurance). Sementara itu, dimensi kehandalan (reliability) dan empati (empathy) tidak berpengaruh signifikan. Secara keseluruhan, pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 48,2%, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai R^2 sebesar 0,482.

Kata Kunci: kualitas layanan, kepuasan pelanggan, SEM-PLS, loyalitas, kios daging dan pelanggan

FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG

ISHLAH ALFIYAH

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KIOS DAGING REZKY DI PASAR TRADISIONAL KOTA PADANG PANJANG

Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Peternakan

Menyetujui :

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Elfi Rahmi, S. Pt, MP	Dr. Winda Sartika, S. Pt, M. Si
NIP. 198201032005012001	NIP. 198205292005012002

Tim Penguji	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Elfi Rahmi, S. Pt, MP	
Sekretaris	Dr. Rahmi Wati, S. Pt, M. Si	
Anggota	Dr. Winda Sartika, S. Pt, M. Si	
Anggota	Dr. Nurhayati, S. Pt, MM	
Anggota	Dr. Ir. Dwi Yuzaria, SE, M. Si	
Anggota	Dr. Ir. Arfa'I., MS	

Mengetahui,

Dekan Fakultas Peternakan Universitas Andalas	**Ketua Program Studi Peternakan**
Prof. Dr. Ir. Mardiati Zain, MS	Dr. Winda Sartika, S. Pt, M. Si
NIP. 196506191990032002	NIP. 198205292005012002