

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN OUTLET
AYAM GEPUK PAK GEMBUS
(Studi Kasus: Outlet Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang
Pauh Padang)**

SKRIPSI

Oleh:



FARIZ AL AHYAR

1810612175

Dibimbing oleh:

Dr. Fitrimawati, S.Pt, M.Si

Dr. M. Ikhsan Rias, SE, M.Si

**FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG, 2025**

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN OUTLET
AYAM GEPUK PAK GEMBUS
(Studi Kasus: Outlet Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang
Pauh Padang)**

SKRIPSI



Oleh:

FARIZ AL AHYAR

1810612175

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

**FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG, 2025**

Analisis Tingkat Kualitas Layanan Outlet Ayam Gepuk Pak Gembus (Studi Kasus: Outlet Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Pauh Padang)

Fariz Al Ahyar, di bawah bimbingan

Dr. Fitrimawati, S.Pt, M.Si dan **Dr. M. Ikhsan Rias, SE, M.Si**

Bagian Pembangunan dan Bisnis Peternakan Fakultas Peternakan
Universitas Andalas, 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan restoran Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Pauh Padang. Penelitian ini dilaksanakan di outlet Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Pauh, Kecamatan Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survei dengan jumlah responden 30 orang. Analisis data yang digunakan yaitu analisis rentang skala. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil sebagai berikut: 1) Tingkat kualitas layanan Ayam Gepuk Pak Gembus mendapatkan skor keseluruhan 109,6 berada pada rentang skala 71-110 yang dapat dikategorikan Cukup Baik. 2) Dimensi yang mempunyai kontribusi paling tinggi pada Tingkat kualitas layanan Ayam Gepuk Pak Gembus yaitu *Assurance* (jaminan) dengan skor rata-rata 119, berada pada skala 111-150 dengan kategori Sangat Baik, dan *Emphaty* (empati) menjadi dimensi yang mempunyai kontribusi paling rendah dengan skor rata-rata 98 berada pada skala 71-110 dengan kategori Cukup Baik.

Kata Kunci: Analisis, Tingkat Kualitas, Layanan, Ayam Gepuk

