

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN DALAM PEMBELIAN AYAM GORENG
(STUDI KASUS RESTORAN MMK DI KOTA PADANG)**

SKRIPSI

OLEH



**FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG, 2026**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN DALAM PEMBELIAN AYAM GORENG
(STUDI KASUS RESTORAN MMK DI KOTA PADANG)**

SKRIPSI

OLEH

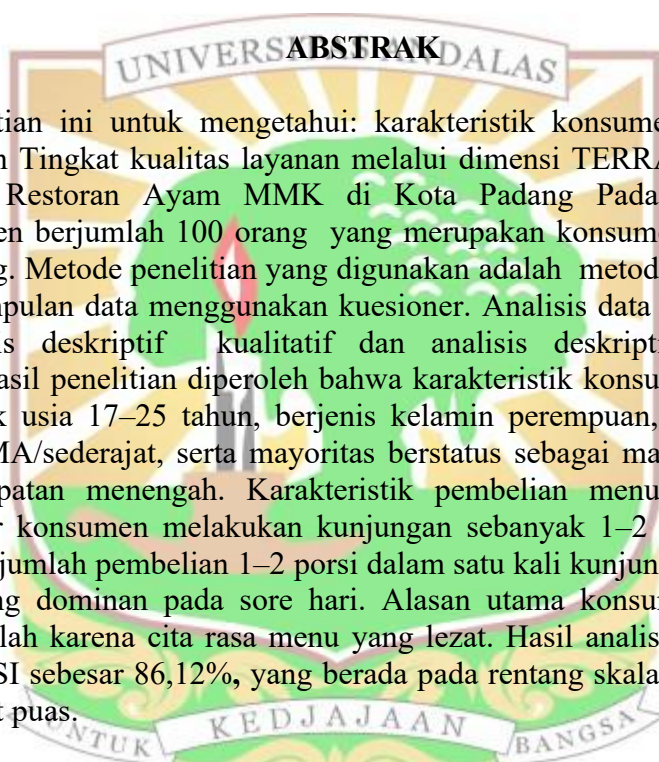


*Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas
Peternakan Universitas Andalas*

**FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG, 2026**

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DALAM PEMBELIAN AYAM GORENG (STUDI KASUS RESTORAN MMK DI KOTA PADANG)

Nabila Khairani, dibawah bimbingan
**Prof. Dr. Ir. James Hellyward, MS., IPU., ASEAN Eng., APEC Eng dan
Elfi Rahmi S.Pt.,MP**
Departemen Pembangunan dan Bisnis Peternakan Program Studi
Peternakan Fakultas Peternakan Universitas Andalas, 2026



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui: karakteristik konsumen, karakteristik pembelian, dan Tingkat kualitas layanan melalui dimensi TERRA. Penelitian ini dilakukan di Restoran Ayam MMK di Kota Padang Pada bulan Januari 2026. Responden berjumlah 100 orang yang merupakan konsumen Ayam MMK di Kota Padang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dan analisis deskriptif kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa karakteristik konsumen didominasi oleh kelompok usia 17–25 tahun, berjenis kelamin perempuan, dengan tingkat pendidikan SMA/ sederajat, serta mayoritas berstatus sebagai mahasiswa dengan tingkat pendapatan menengah. Karakteristik pembelian menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen melakukan kunjungan sebanyak 1–2 kali dalam satu bulan, dengan jumlah pembelian 1–2 porsi dalam satu kali kunjungan, serta waktu pembelian yang dominan pada sore hari. Alasan utama konsumen melakukan pembelian adalah karena cita rasa menu yang lezat. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 86,12%, yang berada pada rentang skala 81–100 dengan kategori sangat puas.

Kata Kunci : *Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan, Customer Satisfaction Index (CSI), Restoran Ayam, TERRA*