

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PADA USAHA AYAM GECAK  
YOGYAKARTA DI KOTA PAYAKUMBUH**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**ELZA ZESTIA**

**1910621011**



**FAKULTAS PETERNAKAN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PAYAKUMBUH, 2026**

# ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA USAHA AYAM GECAK YOGYAKARTA DI KOTA PAYAKUMBUH

Elza Zestia dibawah bimbingan

Ir. Boyon, MP dan Tevina Edwin, S.Pt., MP

Departemen Pembangunan dan Bisnis Peternakan, Fakultas Peternakan

Universitas Andalas Payakumbuh, 2026

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Usaha Ayam Gecak Yogyakarta di Kota Payakumbuh berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Penelitian dilaksanakan di Usaha Ayam Gecak Yogyakarta, Labuh Basilang, Kecamatan Payakumbuh Barat, Kota Payakumbuh, selama satu bulan pada 12 September sampai 12 Oktober 2024. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada 100 konsumen yang pernah membeli di Usaha Ayam Gecak Yogyakarta, dengan penentuan responden menggunakan teknik purposive sampling. Tingkat kepuasan konsumen diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen terhadap atribut pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan memperoleh nilai CSI sebesar 61,45%, termasuk kategori puas. Nilai CSI pada masing-masing dimensi yaitu bukti fisik 59,10%, keandalan 59,00%, daya tanggap 62,40%, jaminan 63,30%, dan empati 63,40%. Dimensi empati memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, sedangkan bukti fisik memperoleh tingkat kepuasan terendah. Hasil ini menunjukkan konsumen secara umum puas terhadap kualitas pelayanan Usaha Ayam Gecak Yogyakarta, namun aspek bukti fisik dan keandalan masih perlu ditingkatkan

**Kata kunci:** Ayam Gecak Yogyakarta, *Customer Satisfaction Index*, kepuasan konsumen, kualitas pelayanan.