

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN BAKSO KEPALA
SAPI DI KAFE OMAIAH KECAMATAN PADANG BARAT KOTA PADANG**

SKRIPSI

Oleh :

Valna Rizki
07 164 046



**FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2012**

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN BAKSO KEPALA
SAPI DI KAFE OMAIAH KECAMATAN PADANG BARAT KOTA PADANG**

SKRIPSI

Oleh :

Valna Rizki
07 164 046

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Pada Fakultas
Peternakan*

**FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2012**

**FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang ditulis oleh :

VALNA RIZKI

Judul:

**Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakso Kepala Sapi di Kafe Omaiah
Kecamatan Padang Barat kota Padang**

Diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Peternakan pada Program
Studi Sosial Ekonomi Peternakan

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Ir. H. James Hellyward, MS
NIP. 131624688000000000

Rahmi Wati, SPt, MSi
NIP. 197610232005012002

Tim Penguji	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Prof. Dr. Ir. H. James Hellyward, MS	_____
Sekretaris	: Ir. Amrizal Anas, MP	_____
Anggota	: Rahmi Wati, SPt, MSi	_____
Anggota	: Ir. Syafril, MS	_____
Anggota	: M. Ikhsan Rias, SE, MSi	_____
Anggota	: Ir. Ismet Iskandar, MS	_____

Mengetahui :

**Dekan Fakultas Peternakan
Universitas Andalas**

**Ketua Jurusan
Produksi Ternak**

**Ketua Program Studi
Sosial Ekonomi Peternakan**

Dr. Ir. H. Jafrinur, MSP
NIP. 19600215 198603 1 005

Dr. Rusfidra, SPt, MP
NIP. 132231457

Ir. H. Edwin Heryanto, MP
NIP. 1960810 198702 1 001

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN BAKSO KEPALA SAPI DIKAFE OMAIAH KECAMATAN PADANG BARAT KOTA PADANG

Valna Rizki, di bawah bimbingan
Prof. Dr. Ir. H. James Hellyward, Ms dan Rahmi Wati, S.PT, M.Si
Program Studi Sosial Ekonomi Jurusan Produksi Ternak Fakultas Peternakan
Universitas Andalas Padang 2012

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Bakso Kepala Sapi dikafe Omaiah kecamatan Padang Barat kota Padang, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik – teknik tidak berpeluang (*non probability sampling*), yaitu dengan teknik *accidental sampling*, dimana respondennya adalah pembeli yang kebetulan ditemui di lokasi penelitian ketika survei. Variabel penelitian dinilai dari dimensi kualitas jasa aspek Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Kepastian atau jaminan (*assurance*), Berwujud (*tangibels*) dan Perhatian (*empaty*). Metode yang digunakan adalah metode survei. Penelitian ini, menggunakan metode Uji Skala Likert dan Chi-Square dimana penulis memberikan kuisioner kepada responden. Responden yang diambil berjumlah lima puluh orang konsumen Bakso Kepala Sapi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa X^2 tabel 0,05 ; $48 = 65,171 < X^2$ hitung (94,086), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima yang menyatakan bahwa konsumen merasa puas terhadap pelayanan Bakso Kepala Sapi dikafe Omaiah kecamatan Padang Barat kota Padang.

Kata Kunci : Kepuasan, Konsumen, Pelayanan, Bakso Kepala Sapi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakso Kepala Sapi di Kafe Omaiah Kecamatan Padang Barat Kota Padang”** yang merupakan salah satu tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana dari Fakultas Peternakan Universitas Andalas Padang.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Prof. Dr. Ir. H. James Hellyward, Ms selaku pembimbing I dan Ibu Rahmi Wati, S.Pt, M.Si selaku pembimbing II atas bimbingan, arahan serta saran kepada penulis baik dalam studi maupun dalam penulisan skripsi ini. Selanjutnya kepada Dekan, Pembantu Dekan, seluruh staf pengajar yang telah membekali dan memperkaya ilmu selama mengikuti pendidikan. Terimakasih juga kepada kedua orang tua Mahipal (ayah), Halimah Tusaddiah (ibu) dan adikku (Niki Randa) atas do'a dan dukungan, serta semua pihak yang telah ikut membantu dalam memberikan ide-ide cemerlang, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pegungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Penulis mohon ma'af apabila ada kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat sebagai masukan untuk perbaikan dan peningkatan kegiatan penelitian berikutnya.

Padang, 1 Februari 2012

VALNA RIZKI

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 .Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5.Batasan Penelitian	5
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian perilaku Konsumen	6
2.2. Pengertian Kepuasan.....	10
2.3. Pengertian Jasa	12
2.3.1. Macam – macam Jasa	13
2.3.2. Karakteristik Jasa	14
2.3.3. Dimensi Kualitas Jasa	15
2.4. Restoran, Waralaba dan Fast Food.....	17

2.5. Penelitian Terdahulu.....	21
--------------------------------	----

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
3.2. Metode Penelitian.....	24
3.3. Teknik Pengambilan sampel.....	24
3.4. Variable Penelitian.....	25
3.5. Analisa Data.....	26
3.5.1. Metode Skala Likert	26
3.5.2. Metode Chi-Square	28

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Tinjauan umum Bakso Kepala Sapi.....	31
4.1.1. Latar Belakang berkembangnya Bakso Kepala Sapi	31
4.1.2. Proses Pembekuan dan Pengiriman	32
4.1.3. Proses Higiene	33
4.2. Cabang Bakso Kepala Sapi dikota Padang	34
4.3. Karakteristik Responden.....	35
4.3.1. Jenis Kelamin	35
4.3.2. Umur	36
4.3.3. Jenis Pekerjaan	37
4.3.4. Pendidikan	38

4.4. Karakteristik Pembelian.....	39
4.5. Kepuasan Pelanggan.....	43
4.5.1. Penilaian tingkat kepuasan konsumen dengan uji Skala Likert	44
4.5.2. Hasil pengujian data dengan menggunakan Chi Square (Chi Kuadrat)	56

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	58
5.2. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	62
RIWAYAT HIDUP	72

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
1.	Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan	27
2.	Penilaian dan Kelas Interval terhadap kepuasan konsumen.....	28
3.	Kategori Jenis Kelamin dengan Jumlah Responden.....	36
4.	Kategori Umur dengan Jumlah Responden.....	36
5.	Kategori Pekerjaan dengan Jumlah Responden.....	37
6.	Kategori Pendidikan dengan Jumlah Responden.....	38
7.	Pendapatan responden Bakso Kepala Sapi.....	39
8.	Kesukaan konsumen terhadap Bakso Kepala Sapi.....	39
9.	Jumlah pembelian Bakso Kepala Sapi dalam 1 bulan.....	40
10.	Jumlah pesanan Bakso Kepala Sapi untuk dibawa pulang.....	40
11.	Sumber Informasi responden mengenai Bakso Kepala Sapi.....	41
12.	Waktu pembelian Bakso Kepala Sapi.....	42
13.	Pertimbangan saat pembelian Bakso Kepala Sapi.....	43
14.	Kriteria penilaian dan kelas interval terhadap kepuasan konsumen.....	44
15.	Tingkatan Kepuasan Konsumen.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
	1. Jadwal Penelitian	62
	2. Data Identitas	63
	3. Kriteria Penilaian dan Kelas Interval terhadap kepuasan konsumen.	65
	4. Tingkat Kepuasan Konsumen	66
	5. Skala Likert Tingkatan Kepuasan Konsumen.....	67
	6. Langkah – langkah Hipotesis.....	68
	7. Chi-Square Test (χ^2 Hitung).....	70