KUALITAS PELAYANAN PEDAGANG DAGING TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PASAR RAYA PADANG

Ernita Terapulisa, dibawah bimbingan
Ir,H, Edwin Hariyanto, MP dan Mohammad Ikhsan Rias, SE, MSi
Bagian Pembangunan dan Bisnis Peternakan
Fakultas Peternakan Universitas Andalas Padang, 2014

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di Pasar Raya kota Padang. Objek penelitian ini adalah konsumen pembeli daging sapi di Pasar Raya Padang. Penelitian ini akan dilaksanakan selama dua minggu yang dimulai dari tanggal 25 Januari sampai pada tanggal 24 Februari 2014. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen daging di Pasar Raya Kota Padang terhadap pelayanan pedagang daging. Responden penelitian ini adalah konsumen daging sapi dengan jumlah 90 orang. Variabel yang di amati adalah tingkat kepuasan konsumen yang dilihat dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan pedagang di Pasar Raya Padang dilihat dari beberapa variabel yaitu Kehandalan dengan persentase 70,74%, Daya Tanggap dengan persentase 74,07%, Jaminan dengan persentase 52,29%, Empati dengan persentase 78,89% dan Bukti Fisik dengan persentase 48,15%, nilai rata-rata yang didapat dari beberapa variabel didapatkan persentase 64,83% yang menunjukkan bahwa konsumen merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pedagang daging sapi di Pasar Raya Padang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pedagang daging, Kepuasan Konsumen.