HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *BACHISS MART* DI KABUPATEN PINRANG

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian Pada Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian, Peternakan Dan Perikanan Universitas Muhammadiyah Parepare

MARNI YULIARNI
220 170 032

Telah Diperiksa Dan Setujui,
Pada Tanggal: 30 AUG 2024

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Nurhapsa, S.P.,M.Si	**Edi Kurniawan, S.P.,M. Agr**
NBM. 938319	**NBM. 1103201**

Mengetahui

Dekan FAPETRIK UMPAR	Kaprodi
Dr. Sukmawati, S.P.,M.P	**Irninthya Nanda Pratami Irwan, SE., M.Agr**
NBM. 1175442	**NBM. 1300771**

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN, PETERNAKAN DAN PERIKANAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAREPARE
2024

ii

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *BACHISS MART* DI KABUPATEN PINRANG

MARNI YULIARNI
220 170 033

SKRIPSI

Telah Diperiksa dan Disetuji Oleh :

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Nurhapsa, S.P.,M.Si	**Edi Kurniawan, S.P.,M.Agr**
NBM. 938319	**NBM. 1103201**

Mengetahui

Dekan FAPETRIK UMPAR	Kaprodi
Dr. Sukmawati, S.P.,M.P	**Irninthya Nanda Pratami Irwan, S.E.,M.Agr**
NBM. 1175442	**NBM. 1300701**

iii

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Isi Skripsi Ini Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Pada Tanggal: 19 Agustus 2024
Susunan Dewan Penguji:

Ketua	**Tanda Tangan**
Dr. Nurhapsa, S.P.,M.Si **NBM. 938319**	
Anggota I	
Edi Kurniawan, S.P., M.Si **NBM. 1103201**	
Anggota II	
Nurhaeda, S.Pt., M.Si **NBM. 888 896**	
Anggota III	
Irninthya Nanda Pratami Irwan, S.E.,M.Agr **NBM. 1300771**	

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Pertanian

Tanggal: 30 AUG 2024

Dekan Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan

Dr. Sukmawati, S.P.,M.P
NBM. 1175442

iv

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marni Yuliarni

Nomor Induk Mahasiswa : 220 170 032

Program Studi : Agribisnis

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Bachiss Mart* di Kabupaten Pinrang"** adalah benar-benar hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, bukan merupakan pengambilan alihan sebagai atau keseluruhan tulisan atau pemikiran orang lain semua sumber data dan informasi telah jelas dan dapat diperiksa kebenarannya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Parepare, 22 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Marni Yuliarni

v

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang karena atas rahmat dan taufiq-Nya sehingga skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Bachiss Mart* di Kabupaten Pinrang" dapat diselesaikan pada waktu yang tepat. Salawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Penyelesaian penyusunan skripsi ini dapat terwujud berkat bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Terima kasih dan rasa hormat yang tak terhingga kepada orang tua saya tercinta yakni ayahanda Tahir dan ibunda Sitti, serta saudara-saudariku tercinta Ahmad, Imail, Suryani, Muh Basir dan segenap keluarga besar. Berkat doa, dukungan dan kasih sayang yang tiada hentinya diberikan.
2. Bapak Prof. Dr. H. Jamaluddin Ahmad S.Sos., M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Parepare.
3. Ibu Dr. Nurhapsa, S.P., Selaku Wakil Rektor II sekaligus pembimbing I yang dengan penuh kesabaran bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Sukmawati, S.P., M.Si. selaku Dekan Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan. Wakil Dekan I Bapak Suherman, S.P., M.Si,

Ibu Intan Dwi Novieta, S.P., M.Si selaku Wakil Dekan II dan Bapak Edi Kurniawan, S.P., M.Agr selaku Wakil Dekan III Sekaligus Sekaligus pembimbing II yang selalu meluangkan waktu memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan hasil penelitian ini.

5. Ibu Irninthya Nanda Pratami Irwan, S.E., M.Agr. selaku Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan. Sekaligus Penguji II dan Ibu Nurhaeda, S.Pt.,M.Si selaku penguji I yang telah memberikan motivasi, kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Dosen-dosen Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan terkhususnya dosen-dosen program studi Agribisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama penulis berkuliah di Universitas Muhammadiyah Parepare.
7. Seluruh Staf Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan Universitas Muhammadiyah Parepare yang selalu melayani dan memberikan arahan dalam pengurusan di Fakultas.
8. Owner *Bachiss Mart* yakni Kak Reza Alamsyah L. S.H yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian di *Bachiss Mart.* Selain itu juga membimbing dan memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan penulis.
9. Sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan kepada penulis selama ini, terutama Wahida Hi. Amier, Namira Putri, Putri Umi

Kalsum, Nur Fadillah dan Muhammad Nur Rahman atas segala dukungan dan bantuannya selama ini, terima kasih untuk selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama ini.

10. Terima kasih banyak untuk teman-teman seperjuangan Agribisnis angkatan 2020 yang awalnya kita hanyalah orang asing hingga akhirnya kita menjadi keluarga.
11. Terima kasih untuk teman-teman di KBM FAPETRIK atas support dan pengalaman yang di berikan selama berorganisasi.
12. Terima kasih untuk teman-teman Ikatan Pelajar Mahasiswa Pattinjo (IPMP) atas support dan pengalaman yang di berikan selama berorganisasi.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang selalu mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Parepare, 10 Agustus 2024

Penulis

ABSTRAK

Marni Yuliarni (220170032). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Bachiss Mart* Di Kabupaten Pinrang. Dibawah Bimbingan **Nurhapsa,** dan **Edi Kurniawan**

Pisang merupakan salah satu buah yang melimpah di Indonesia dan memiliki nilai ekonomi yang signifikan. Selain dikonsumsi secara langsung, pisang juga dimanfaatkan sebagai bahan baku untuk berbagai produk makanan, termasuk keripik pisang. Transformasi pisang menjadi keripik pisang telah menjadi salah satu inovasi dalam industri makanan ringan di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk 1. Untuk menganalisis secara parsial pengaruh bukti fisik, daya tanggap, jaminan, empati dan kehandalan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Keripik *Bachiss* di Kabupaten Pinrang. 2. Untuk menganalisis secara simultan pengaruh faktor bukti fisik, daya tanggap, jaminan, empati dan kehandalan memiliki pengaruh secara Parsial terhadap kepuasan konsumen membeli Keripik *Bachiss* di Kabupaten Pinrang. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Pengujian instrument yang dilakukan dengan menguji validasi dan realibitas yang mengunnakan program SPSS versi 25 dan di analisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh signifikan secara parsialterhadap kepuasan konsumen adalah bukti fisik, daya tanggap, empati, jaminan dan kehandalan dan secara simultan variabel bukti fisik, daya tanggap, jaminan, empati dan kehandalan juga berpengaruh secara signifikan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, *Bachiss Mart, Regresi Linear Berganda*

ABSTRACT

Marni Yuliarni (220170032). *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at Bachiss Mart in Pinrang Regency. Under the Supervision of* **Nurhapsa** *and* **Edi Kurniawan**.

Bananas are one of the abundant fruits in Indonesia and have significant economic value. Besides being consumed directly, bananas are also utilized as raw material for various food products, including banana chips. The transformation of bananas into banana chips has been one of the innovations in the snack food industry in Indonesia. This study aims to 1. Analyze partially the influence of physical evidence, reliability, assurance, empathy, and responsiveness on customer satisfaction with Bachiss Chips in Pinrang Regency. 2. Simultaneously analyze the influence of physical evidence, reliability, assurance, empathy, and responsiveness on customer satisfaction with purchasing Bachiss Chips in Pinrang Regency. This research uses a quantitative descriptive research design with data collection techniques through observation, questionnaires, interviews, and documentation. The Instrument test was carried out by testing the validation and reality of the SPSS version 25 program and was analyzed using multiple linear regression analysis techniques. The results of this study indicate that the variables that significantly influence customer satisfaction partially are physical evidence, responsiveness, empathy, assurance, and reliability. Simultaneously, physical evidence, responsiveness, assurance, empathy, and reliability variables also significantly influence satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, *Bachiss Mart,* Multiple Linear Regression

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI ..... **iv**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

ABSTRAK ..... **ix**

ABSTRACT ..... **x**

DAFTAR ISI ..... **xi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

DAFTAR TABEL ..... **xv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I. PENDAHULUAN **1**

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Rumusan Masalah 3

1.3. Tujuan dan kegunaan 4

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA **5**

2.1. Penelitian Terdahulu 5

2.2. Pengertiaan UMKM 7

2.3. Kualitas Pelayanan 9

2.4. Kepuasan Konsumen 14

BAB III. KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS PENELITIAN **19**

3.1. Kerangka Pikir Penelitian 19
3.2. Gambar Kerangka Pikir 20
3.2. Hipotesis 21
BAB IV. METODE PENELITIAN 22
4.1. Tempat dan Waktu Penelitian 22
4.2. Populasi dan Sempel 22
4.3. Jenis Dan Sumber Data 23
4.4. Teknik Pengumpulan Data 23
4.5. Analisis Data 24
4.6. Definisi Operasional 27
BAB V. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN 30
5.1. Profil *Bachiss Mart* 30
5.2. Visi Misi Perusahaan *Bachiss Mart* 30
5.3. Struktur Organisasi 30
BAB VI. HASIL DAN PEMBAHASAN 32
6.1. Identitas Konsumen 32
6.2. Hasil Uji Instrumen Penelitian 35
6.3. Hasil Uji Asumsi Klasik 38
6.4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda 41
6.5. Pengujian Hipotesis 43
6.6. Pembahasan Hasil Penelitian 48
BAB VII. PENUTUP 58
7.1. Kesimpulan 58

7.2. Saran 58

DAFTAR PUSTAKA 60

LAMPIRAN 63

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 94

DAFTAR GAMBAR

No. **Teks** **Halaman**

1. Gambar 1. Kerangka pikir 20

2. Gambar 2. Struktur Organisasi 31

3. Gambar 3. *Normal P-P Plot Of Regression Standarlizied Residual* 38

4. Gambar 4. *Scatterplot* 41

DAFTAR TABEL

No. **Teks** **Halaman**

Tabel 1. 1. Poin Skor Skala Likert 25

Tabel 1. 2. Karakteristik Konsumen Berdasakan Jenis Kelamin 32

Tabel 1. 3. Karekteristik Konsumen Berdasarkan umur 33

Tabel 1. 4. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir 34

Tabel 1. 5. Uji Validasi 36

Tabel 1. 6. Hasil Uji Realibilitas Kuesioner 37

Tabel 1. 7. Uji Normalitas Klomogorov – Smirnov 39

Tabel 1. 8. Uji Multikolinieritas 40

Tabel 1. 9. Uji Regresi Linear Berganda 41

Tabel 1. 10. Output Hasil Uji T 44

Tabel 1. 11. Hasil Uji F 46

Tabel 1. 12. Adjusted R Square 47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran **Teks** **Halaman**

Lampiran 1. 1. Angket Uji Instrumen 63

Lampiran 1. 2. Data Angket Uji Instrumen..... 68

Lampiran 1. 3. Identitas Konsumen 72

Lampiran 1. 4. Hasil Output Analisis 76

Lampiran 1. 5. Uji Asumsi Klasik 83

Lampiran 1. 6. Hasil Analisis Regresi 86

Lampiran 1. 7. Analisis Koefisiensi Determinasi 87

Lampiran 1. 8. Dokumentasi Penelitian..... 88

Lampiran 1. 9. Surat Izin Penelitian..... 91

Lampiran 1. 10. Surat keterangan Selesai Penelitian..... 92

Lampiran 1. 11. Surat keterangan Bebas Plagiat 93