PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *FROZEN FOOD* (STUDI KASUS AW *FACTORY* KOTA PAREPARE)

SKRIPSI

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

NAMIRA PUTRI S.

Telah Diperiksa Dan Setujui,

Pada Tanggal: 02 APR 2024

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Dr. Nurhapsa, S.P.,M.Si	**Nurhaeda,S.Pt.,M.Si**
NBM. 938 319	**NBM. 888 896**

Mengetahui

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

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

Dipindai dengan CamScanner

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *FROZEN FOOD* (STUDI KASUS AW *FACTORY* KOTA PAREPARE)

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

NAMIRA PUTRI S.
220170025

SKRIPSI

Telah Diperiksa dan Disetuji Oleh :

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Nurhapsa, S.P.,M.Si	**Nurhaeda,S.Pt.,M.Si**
NBM. 938 319	**NBM. 888 896**

Mengetahui

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

Dipindai dengan CamScanner

Isi Skripsi Ini Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

Pada Tanggal: 22 Maret 2024

Susunan Dewan Penguji:

Ketua	**Tanda Tangan**
Dr. Nurhapsa, S.P.,M.Si **NBM. 938 319**	
Anggota I	
Nurhaeda,S.Pt.,M.Si **NBM. 888 896**	
Anggota II	
Dr. Ir.Muh Ikbal Putera, M.Si **NBM. 862924**	
Anggota III	
Ir.Arman, M.Si **NBM. 1755962**	

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

Tanggal: 04 APR 2024

Dekan Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan

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

Dipindai dengan CamScanner

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Namira Putri S.

NIM : 220 170 025

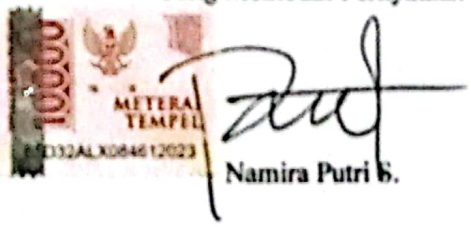
Program Studi : Agribisnis

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **" Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen frozen food (Studi kasus AW factory kota Parepare)"** adalah benar-benar hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya sendiri, bukan merupakan pengambilan alihan sebagian 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, 20 Maret 2024

Yang Membuat Pernyataan



Namira Putri S.

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Namira putri S. (220170025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *frozen food* (Studi Kasus AW *factory* Kota Parepare). Dibawah Bimbingan **Nurhapsa,** dan **Nurhaeda**

Seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat dari tradisional ke modern, konsumen semakin memilih produk yang Dlebih praktis dan mudah dalam pengolahan. Di lingkungan perkotaan yang sibuk, kebutuhan akan makanan praktis semakin mendominasi, termasuk makanan beku. Produk ini disajikan dalam kondisi beku, siap dimasak dan dikonsumsi pada waktu tertentu, dengan tujuan memperlambat proses pembusukkan dan mengawetkan makanan untuk jangka waktu yang lebih lama. Kemudahan penyajian, kebersihan, harga terjangkau, dan praktisnya makanan beku menjadi pilihan utama masyarakat.Di Kota Parepare, industri makanan beku berkembang pesat, dengan AW *factory* sebagai salah satu pelaku utamanya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian produk *frozen food* di AW *factory*.Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen adalah bukti fisik,daya tanggap,empati,dan jaminan. Dan secara simultan variabel bukti fisik,daya tanggap, jaminan, empati dan kehandalan juga berpengaruh secara signifikan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan Konsumen, ***frozen food, Regresi linear berganda***

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRACT

Namira Putri S. (220170025). The influence of service quality on *frozen food* consumer satisfaction (Case Study of AW *factory* Parepare City). Under the guidance of **Nurhapsa**, and **Nurhaeda**

Along with changes in people's lifestyles from traditional to modern, consumers are increasingly choosing products that are more practical and easy to process. In busy urban environments, the need for convenience foods increasingly dominates, including frozen foods. This product is served frozen, ready to be cooked and consumed at a certain time, with the aim of slowing down the spoilage process and preserving food for a longer period of time. Ease of serving, cleanliness, affordable prices and the practicality of frozen food are the people's main choice. In Parepare City, the frozen food industry is growing rapidly, with the AW factory as one of the main players. This research aims to analyze the influence of service quality on consumer satisfaction in purchasing frozen food products at the AW factory. This research uses a quantitative descriptive research design with data collection techniques through observation, questionnaires, interviews and documentation. The results of this research show that the variables that have a partially significant effect on consumer satisfaction are physical evidence, responsiveness, empathy and guarantee. And simultaneously the variables physical evidence, responsiveness, assurance, empathy and reliability also have a significant effect.

Keywords: service quality, consumer satisfaction, *frozen food,Regresi linear* berganda

Dipindai dengan CamScanner

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatu

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa ta'ala atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, yang telah melimpahkan kekuatan dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skrispsi ini dengan judul "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *frozen food* (Studi Kasus AW *factory* Kota Parepare). Di bimbing oleh **Dr. Nurhapsa, S.P.,M.Si selaku pembimbing I** dan **Nurhaeda,S.Pt.,M.Si selaku pembimbing II**

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi mahasiswa program studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Peternakan Dan Perikanan Universitas Muhammadiyah.

Penulis mengucapkan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penulisan skripsi ini. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis yakni ayah Sumardi N. dan Ibu Hj. Munirah yang sangat berjasa dalam hidup penulis, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan rasa syukur yang tak terhingga. terima kasih kepada ayah atas segala bimbingan,dukugan,doa dan segala pengorbanan yang di berikan kepada penulis untuk bisa sampai dititik sekarang ini. terima kasih juga untuk ibu yang selalu mendoakan penulis,dukungan dan menjadi

...

Dipindai dengan CamScanner

tempat berkeluh kesah penulis selama ini.terima kasih yang tak terhingga untuk kedua orang tua penulis berkat doa dan dukungannya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

2. Ketiga adik penulis yakni Arya Wira Kusuma,Bayu Wijaya Kusuma dan Wira Nata Kusuma yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini.
3. Bapak Prof. Dr. H. Jamaluddin Ahmad, S.Sos.,M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Parepare.
4. Ibu Dr. Sukmawati, S.P.,M.P selaku Dekan Fakultas Petanian, Peternakan dan Perikanan Universitas Muhammadiyah Parepare.
5. Ibu Ininthya Nanda Pratami Irwan, S.E., M.Agr. selaku Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Petanian, Peternakan dan Perikanan Universitas Muhammadiyah Parepare.
6. Ibu Dr. Nurhapsa, S.P.,M.Si selaku Dosen pembimbing I dan ibu Nurhaeda,S.Pt.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta saran selama masa penyusunan Skripsi.
7. Bapak Dr. Ir. Ikbal Putera, M.Si selaku penguji I dan bapak Ir. Arman ,M.Si selaku penguji II yang senantiasa meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan arahan, petunjuk serta saran-saran kepada penulis dalam menyusun Skripsi.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Petanian, Peternakan dan Perikanan Universitas Muhammadiyah Parepare atas ilmu yang telah diberikan serta bantuannya selama masa perkuliahan dan staf /pegawai Fakultas Petanian, Peternakan dan Perikanan uniersitas muhammadiyah parepare.

Dipindai dengan CamScanner

9. Owner dari AW *factory* yaitu ibu Hj. Asrianti Anwar yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti di AW *factory*. Terima kasih atas dukungan dan bantuan yang di berikan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan kepada penulis selama ini, terutama Wahida Hi. Amier dan Nurul Fatwa Jamaludding atas segala dukungan dan bantuannya selama ini,terima kasih untuk selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama ini.
11. Terima kasih untuk teman-teman seangkatan atas support yang diberikan kepada penulis dan teman-teman di KBM FAPETRIK atas support dan pengalaman yang di berikan selama berorganisasi.
12. Dan juga pihak-pihak yang terlibat dalam penyusunan tugas akhir penulis yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih banyak.

Saya menyadari skripsi ini masih memiliki begitu banyak kekurangan. Penulis sangat mengharapkan saran dan kritik agar dapat menyempurnakan skripsi ini sehingga dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan yang kemudian akan dikembangkan lagi lebih lanjut.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatu.

Parepare, 09 Maret 2024

Namira Putri S.

220170025

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ii
LEMBAR PERSETUJUANAN iii
HALAMAN PENGESAHAN iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI v
ABSTRAK vi
ABSTRACT vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI xi
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
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. *Frozen Food* AW Factor 7
2.3. Kualitas Pelayanan 8
2.4. Kepuasan Konsumen 14
BAB III. KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS PENELITIAN 18
3.1. Kerangka pikir penelitian 18
3.2. Hipotesis 20
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

Dipindai dengan CamScanner

4.4. Teknik Pengumpulan Data 24
4.5. Analisis Data 25
4.6. Definisi operasional 27
BAB V. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN 31
5.1. Profil AW *factory* 31
5.2. Struktur perusahaan AW *factory* 32
5.3. Visi Misi perusahaan AW *factory* 32
BAB VI. HASIL DAN PEMBAHASAN 33
6.1. Identitas Responden 33
6.2. Hasil uji Instrumen Penelitian 38
6.3. Hasil Uji Asumsi Klasik 40
6.4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda 43
6.5. Pengujian Hipotesis 45
6.6. Pembahasan Hasil Penelitian 51
BAB VII. PENUTUP 61
7.1. Kesimpulan 61
7.1. Saran 61
DAFTAR PUSTAKA 62
LAMPIRAN 65
RIWAYAT HIDUP 92

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1. Kerangka pikir 19
Gambar 1 2. Normal P-P Plot Of Regressio Standarlizied Residual 40
Gambar 1 3. *Scatterplot*.....43

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Poin Skor Skala Likert 25

Tabel 1. 2. Karakteristik Responden Berdasakan Jenis Kelamin..... 33

Tabel 1. 3. Karekteristik Responden Berdasarkan umur 34

Tabel 1.4. Karakteristik Respon Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir 35

Tabel 1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 36

Tabel 1. 6. Hasil Uji Realibilitas Kuesioner 39

Tabel 1.7. Uji Normalitas Klomogrov Smirnov..... 41

Tabel 1.8. Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas..... 42

Tabel 1.9. Output Regresi Linear Berganda 44

Tabel 1. 10. Ringkasan hasil uji T..... 46

Tabel 1. 11 Hasil Uji F..... 49

Tabel 1.12. Adjusted R Square..... 50

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1. Angket Uji Instrumen 65

Lampiran 1. 2. Data Angket Uji Instrumen 68

Lampiran 1. 3. Identitas Responden 72

Lampiran 1. 4. Hasil Output Analisis 75

Lampiran 1. 5. Uji Asumsi Klasik 82

Lampiran 1. 6. Hasil Analisis Regresi 84

Lampiran 1. 7. Analisis Koefisiensi Determinasi 85

Lampiran 1. 8. Dokumentasi penelitian 86

Dipindai dengan CamScanner