

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN
PADA UMKM AYAM PEDAGING PAK NARNO KABUPATEN
PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memnuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat – syarat

Guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Audry Putri Maharani

NIM : 21415581

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2025

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN
PADA UMKM AYAM PEDAGING PAK NARNO KABUPATEN
PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memnuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat – syarat
Guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Audry Putri Maharani

NIM : 21415581

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan
Pada Umkm Ayam Pedaging Pak Narno Kabupaten
Ponorogo

Nama : Audry putri maharani

NIM : 21415581

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 1 Juli 2003

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk

Diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)

Ponorogo, 19 Agustus 2025

Pembimbing I

Dr. Wijianto, S. E, M.M.
NUPTK.2758763664130222

Pembimbing II

Dwi. W. Wahyuningsih, S.E,M.M.
NUPTK.4742764665231052

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Slamet Santoso, SE, M. Si.
NIK. 1970101619990412

Dosen Penguji :

Penguji II

Penguji III

Penguji I

Dr. Wijianto, S. E, M.M
NUPTK. 2758763664130222

Wahna Widhianingrum S.P, M.M.
NUPTK.3439764665230213

Titi Rapini S.E, M.M
NUPTK. 9837741642230122

HALAMAN PERNYATAAN
TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 12 Agustus 2025



Audry Putri Maharani

NIM. 21415581

RINGKASAN

Skripsi : “faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen ayam pedaging UD Pak Narno Ponorogo” ; Audry Putri Maharani, NIM 21415581, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, Kualitas Produk dan Price terhadap Kepuasan Pelanggan Ayam Pedaging UD Pak Narno. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi pelanggan Ayam Pedaging UD Pak Narno yang bersedia mengisi kuisioner. Teknik Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan melalui Purposive sampling dimana sampel dari penelitian ini adalah pelanggan Ayam Pedaging UD Pak Narno yang telah melakukan kunjungan >2 kali dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS 25.

Hasil temuan ini menunjukkan bahwa 1) Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 2) Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, 3) Price secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, 4) Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Price secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Price, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur selalu terpanjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Ayam Potong UD Pak Narno)”**. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman Islamiyah seperti saat ini. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu saya sebagai penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Rido Kurnianto, M.Ag. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Bapak Dr. Slamet Santoso, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Bapak Dr. Riawan, S.Pd., M.M. selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Bapak Dr Wijianto S.E, M.M. dan Ibu Dwi Warni Wahyuningsih, SE. MM. Selaku dosen pembimbing yang penuh kesabaran dalam memberikan arahan, petunjuk dan bantuannya hingga skripsi ini dapat terselesaikan

5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi, semoga ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan dapat bermanfaat dan berguna bagi nusa, bangsa, dan agama
6. Teruntuk kedua orang tua tercinta, Bapak Sunarno dan Ibu tarmi support system terbaik yang panutanku saya tumbuh dalam kasih sayang orangtua yang sederhana yang meski tak pernah merasakan bangku kuliah tetapi membantu membimbing saya hingga jalan sarjana mematangkan pola pikir, menambah wawasan dan merancang masa depan yang lebih baik. Ungkapan ini saya abadikan dalam skripsi sebagai bentuk hormat dan bangga yang akan selalu hidup dalam setiap langkah saya. Panjang umur dan sehat selalu orangtuaku
7. Teruntuk teman teman Nani, Fadila, Lina, Aurora, Hasna, Neni, Laura, Tiya dan Risma semua yang gabisa saya sebutkan satu satu terimakasih atas segala motivasi, dukungan, pengalaman, waktu dan ilmu yang dijalani bersama selama perkuliahan. Terima kasih selalu menjadi tempat berkeluh kesah serta menjadi sumber referensi di masa-masa sulit penulis. *See you on top, guys!*
8. Untuk teman-teman kelas Manajemen A yang telah menjadi bagian tak terpisahkan dalam perjalanan akademisku, aku ucapkan terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang telah kalian berikan. Kita telah melewati berbagai momen bersama, baik suka maupun duka, yang menjadikan perjalanan ini lebih berarti. Terima kasih telah menjadi teman yang selalu membantu, berbagi pengetahuan, dan memberikan semangat satu sama lain. Semoga kita semua dapat meraih kesuksesan di masa

depan dan kenangan indah selama perkuliahan ini selalu terjaga dalam ingatan kita.

9. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak pengelola **Ayam Pedaging Pak Narno ponorogo**, yang telah memberikan izin, dukungan, dan kemudahan selama proses pengumpulan data. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh pelanggan Ayam Pedaging UD Pak Narno yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Tanpa bantuan dan partisipasi dari semua pihak tersebut, penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar.



MOTTO

Ungkapan diri

Skripsi ini saya persembahkan sebagai wujud syukur dan cinta kedua orang tua terutama untuk Bapak dan Ibu tercinta, yang selalu menjadi tameng dan cahaya dalam hidup saya.

Motto

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al – insyirah : 5-6)



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	1
HALAMAN PERNYATAAN.....	2
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
1. Manajemen	9
2. Kewirausahaan	11
3. Perilaku Konsumen	13
5. UMKM	17
6. Kepuasan Pelanggan	19
7. Kualitas Pelayanan	24
8. Kualitas Produk	27
9. <i>Price</i>	29
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	34
2.4 Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	38
3.2 Populasi dan Sampel.....	38

c. Teknik Pengambilan Data	40
d. Skala Pengukuran	41
3.4 Definisi Operasional Variabel	42
3.5 Metode Analisis Data	43
a. Uji Instrumen	43
1. <i>Uji Validitas</i>	43
2. Uji Reliabilitas	44
b. Analisis Data	45
1. <i>Analisis Regresi Linier Berganda</i>	45
2. <i>Uji Koefisien Determinasi</i>	46
c. Uji Hipotesis	47
1. <i>Uji T (Parsial)</i>	47
BAB IV	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Hasil Penelitian	49
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.2 Hasil Penelitian Pembahasan	51
1. Gambaran Umum Responden	51
2. Deskripsi Variable Penelitian	55
4.3 Pengujian	60
1. Uji Instrumen	60
2. Analisis Data	63
3. Uji Hipotesis	66
4.4 PEMBAHASAN	72
BAB V	78
KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Keterbatasan Penelitian	79
5.3 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Kriteria UMKM Berdasarkan Omzet	19
Tabel 2 3Kriteria UMKM Berdasarkan Jumlah Tenaaga Kerja	19
Tabel 2 4Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3 1 Skala Likert	42
Tabel 3 2 Definisi Operasional Variabel	42
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	51
Tabel 4. 2Karakteristik responden berdasarkan usia	52
Tabel 4. 3 Tabel Karakteristik responden pekerjaan	53
Tabel 4. 4 Tabel Karakteristik responden pembelian	54
Tabel 4. 5 Skala Interval.....	55
Tabel 4. 6Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1)	56
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk (X2).....	57
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Price (X3)	58
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	59
Tabel 4. 10 Uji Validitas.....	61
Tabel 4. 11 Hasil Uji Realibilitas	62
Tabel 4. 12 Analisis Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji T (Parsial)	67
Tabel 4. 15 Hasil Uji F (Simultan)	71



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	34
Gambar 4. 1 Daerah Penerimaan dan Penolakan H01	68
Gambar 4. 2 Daerah Penerimaan dan Penolakan H2	69
Gambar 4. 3 Daerah Penerimaan dan Penolakan H3	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	88
Lampiran 2 Data dan tabulasi responden.....	93
Lampiran 3 Tabulasi Data Jawaban Responden	96
Lampiran 4 Output Frekuensi Karakteristik Responden	102
Lampiran 5 Nilai R-Tabel	103
Lampiran 6 Nilai T tabel	104
Lampiran 7 Nilai F tabel.....	105
Lampiran 8 Uji Instrumen	106
Lampiran 9 Uji Analisis Data	111
Lampiran 10 Berita Acara	113
Lampiran 11 LoA Arti2kel.....	115
Lampiran 12 Dokumentasi	117

