

**PENGARUH BUKTI FISIK DAN JAMINAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PETERNAKAN PUYUH HOME INDUSTRI
DI DESA KARANGREJO METRO UTARA**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

**LELI INDRIANA FUNGKI
15610043**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2020**



**PENGARUH BUKTI FISIK DAN JAMINAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PETERNAKAN PUYUH HOME INDUSTRI
DI DESA KARANGREJO METRO UTARA**

SKRIPSI

Diajukan
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Program Studi Manajemen

**LELI INDRIANA FUNGKI
15610043**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2020

ABSTRAK

Fungki, Leli Indriana. 2020. *Pengaruh Bukti Fisik dan Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Telur Puyuh Home Inustri di Karangrejo Metro Utara*. Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Pembimbing: (I) Dr. Suharto, S.E., M.M. (2). Suwanto, S.E., M.M.

Kepuasan pembelian akan meningkat apabila diiringi oleh kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik dan jaminan. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Peternakan Telur Puyuh “Bapak Supranto” di Kelurahan Karang Rejo Metro Utara. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada dimensi jaminan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Peternakan Telur Puyuh “Bapak Supranto” di Kelurahan Karang Rejo Metro Utara. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik dan jaminan secara simultan positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Peternakan Telur Puyuh “Bapak Supranto” di Kelurahan Karang Rejo Metro Utara..

Jenis penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif, dengan jenis penelitiannya adalah penelitian survei. Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan menghasilkan data-data dari hasil pengukuran variabel di lapangan. Data yang diperoleh dari hasil penelitian selanjutnya dianalisis dengan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Peternakan Telur Puyuh “Bapak Supranto” di Kelurahan Karang Rejo Metro Utara. Kualitas pelayanan pada dimensi Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Peternakan Telur Puyuh “Bapak Supranto” di Kelurahan Karang Rejo Metro Utara. Kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik dan Jaminan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Peternakan Telur Puyuh “Bapak Supranto” di Kelurahan Karang Rejo Metro Utara.

Kata Kunci: bukti fisik, jaminan, kepuasan konsumen,

ABSTRACT

Fungki, Leli Indriana. 2020. The Effect of Physical Evidence and Guarantee on Consumer Satisfaction at Home Industry Quail Egg Company in Karangrejo North Metro. An Undergraduate Thesis. Management Study Program. Economics and Business Faculty. Advisor: (I) Dr. Suharto, S.E., M.M. (2). Suwanto, S.E., M.M.

Purchase satisfaction will increase if it is accompanied by service quality in the dimensions of physical evidence and guarantees. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on the dimensions of physical evidence positively and significantly on customer satisfaction at “Bapak Supranto” Quail Egg Farm in Karang Rejo Sub-District, North Metro. To determine the effect of service quality on the dimension of assurance positively and significantly on customer satisfaction at “Bapak Supranto” Quail Egg Farm in Karang Rejo Sub-District, North Metro. To determine the effect of service quality on the dimensions of physical evidence and assurance, simultaneously positive and significant impact on customer satisfaction at “Bapak Supranto” Quail Egg Farm in Karang Rejo Sub-District, North Metro.

This type of research is conducted using quantitative methods, with the type of research is survey research. Quantitative research is research by producing data from the measurement results of variables in the field. The data obtained from the results of the study were then analyzed by multiple linear regression analysis.

Based on the results of the study, it was concluded that the quality of service in the dimensions of physical evidence had a positive and significant effect on customer satisfaction at “Bapak Supranto” Quail Egg Farms in Karang Rejo Sub-District, North Metro. Service quality in the dimension of guarantee has a positive and significant effect on consumer satisfaction at “Bapak Supranto” Quail Egg Farm in Karang Rejo Sub-District, North Metro. Service quality in the dimensions of physical evidence and assurance simultaneously has a positive and significant effect on customer satisfaction at “Bapak Supranto” Quail Egg Farm in Karang Rejo Sub-District, North Metro.

Keywords: physical evidence, assurance, customer satisfaction,

RINGKASAN

Bertambahnya jumlah penduduk dan kompleksitas kehidupan yang semakin meningkat, menyebabkan kebutuhan gizi terutama pada telur akan semakin meningkat. Hal ini ditanggapi oleh para pelaku bisnis peternakan maupun agen-agen telur untuk berusaha memenuhi kebutuhan tersebut, dengan menambah jumlah populasi ternak maupun mendirikan perusahaan peternakan baru.

Sehubungan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen, maka bukti fisik dan jaminan harus menjadi prioritas utama dalam sebuah perusahaan. Hal ini karena semakin banyak jumlah peternakan yang ada, akan semakin menambah persaingan dalam meraih minat konsumen untuk membeli produk di perusahaan. Bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan. Bukti fisik yang dapat diberikan oleh perusahaan kepada konsumen dapat dilihat dari penampilan fisik perusahaan, penampilan fisik fasilitas, dan penampilan fisik produk perusahaan. Jika bukti fisik yang ditampilkan oleh karyawan menunjukkan fisik yang baik maka akan mengundang respon positif konsumen dalam membeli produk perusahaan.

Selain bukti fisik yang harus ditampilkan oleh perusahaan, agar dapat menarik minat pembeli untuk membeli produk perusahaan adalah jaminan yang ditawarkan kepada konsumen. Jaminan merupakan salah satu bentuk *warranty* atau tingkat keamanan dan kemudahan yang diberikan perusahaan. Konsumen akan merasa aman jika perusahaan menjamin semua kemudahan dan keamanan produk perusahaan. Jaminan yang ditawarkan oleh sebagian besar perusahaan adalah jaminan harga, jaminan produk, dan jaminan keamanan. Biasanya perusahaan memberikan jaminan penggantian produk kepada konsumen jika produk tersebut rusak karena kesalahan perusahaan atau human eror. Konsumen merasa yakin dan puas terhadap kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh perusahaan.

Idealnya jika perusahaan memberikan bukti fisik yang nyata kepada perusahaan dan jaminan yang dapat dipercaya maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen untuk membeli produk perusahaan. Semakin baik fisik atau penampilan produk dan perusahaan maka semakin menarik minat pembeli. Sebaliknya jika perusahaan tidak memberikan jaminan kepada konsumen, akan menimbulkan kekhawatiran konsumen untuk membeli produk perusahaan.

Kepuasan pelanggan sepenuhnya bukan berarti memberikan kepada apa yang menurut kita keinginan dari mereka, tetapi apa yang sesungguhnya mereka inginkan serta kapan dan bagaimana mereka inginkan, atau secara singkat memenuhi kebutuhan pelanggan. Dilihat dari segi kependudukan, kota Metro, Lampung merupakan daerah dimana masyarakatnya adalah masyarakat yang memiliki mata pencaharian di bidang pertanian, perkebunana, dan perdagangan. Dari segi sektor peternakan ada beberapa bidang peternakan seperti peternakan ayam kampung, ayam ras, dan peternakan puyuh. Peternakan puyuh sebagai sektor penghasil telur telah membantu masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan makanan pokok. Telur puyuh sebagai bahan alternatif pengganti telur ayam

sekarang ini telah banyak diminati oleh konsumen. Akibatnya pemenuhan kebutuhan akan telur puyuh mengalami peningkatan.

Peternakan puyuh di Karang Rejo Metro Utara milik bapak Supranto beralamatkan di Jalan Kelurahan Karangrejo 23A Kecamatan Metro Utara. Perusahaan ini adalah milik pribadi dari bapak Supranto, pada awalnya perusahaan ini dikelola oleh bapak Supranto sendiri, dan kini di lanjutkan oleh anak menantunya. Peternakan ini telah berkembang pesat menjadi peternakan puyuh dengan skala sedang. Jumlah puyuh yang ditenakan mencapai kurang lebih 3000 ekor dengan jumlah rata-rata telur yang dihasilkan mencapai 2-5 kw perbulan.

Seiring dengan berjalannya waktu dari bulan ke bulan jumlah permintaan konsumen akan telur puyuh semakin meningkat. Meskipun banyak pesaing di luar daerah Metro seperti desa Simbaringin, permintaan akan telur puyuh milik Bapak Supranto ini masih mengalami peningkatan. Pasalnya pelanggan merasa puas akan bukti fisik yang diberikan oleh peternakan tersebut. Menurut Ibu Saliyati salah satu konsumen tetap telur puyuh dari peternakan bapak Supranto menyebutkan telur yang dijual oleh bapak Supranto kualitasnya bagus, tidak pernah mengalami keterlambatan, dan dari segi kualitas pelayanan produknya bagus artinya tidak ada telur yang rusak atau pecah.

Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa bukti fisik yang diberikan oleh peternakan puyuh dalam menangani pembeli sangat baik. Hal ini menimbulkan kepuasan tersendiri bagi konsumen sehingga konsumen memiliki keinginan untuk menjadi langganan tetap di perusahaan tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik bukti fisik yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen akan berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah bukti fisik dan jaminan sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli telur puyuh di peternakan bapak Supranto. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 35 orang. Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuisioner. Skala untuk pengisian kuisioner yang digunakan adalah skala likert. Pengujian prasyarat analisis menggunakan normalitas, linieritas, dan homogenitas. Pengujian hipotesis menggunakan rumus regresi linier berganda, uji-t parsial, uji F simultan, dan R^2 determinasi.

Kesimpulan yang diperoleh

Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Peternakan Telur Puyuh "Bapak Supranto" di Kelurahan Karang Rejo Metro Utara. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Peternakan Telur Puyuh "Bapak Supranto" di Kelurahan Karang Rejo Metro Utara. Bukti fisik dan Jaminan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Peternakan Telur Puyuh "Bapak Supranto" di Kelurahan Karang Rejo Metro Utara.

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH BUKTI FISIK DAN JAMINAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PETERNAKAN PUYUH HOME INDUSTRI DII DESA
KARANGREJO METRO UTARA**

**LELI INDRIANA FUNGKI
15610043**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 7 September 2020
Tempat Ujian : Ruang sidang FE UM Metro

Tim Penguji,

SUHARTO, S.E., M.M
NIDN. 0228035801

Ketua Penguji

SUWARTO, S.E., M.M
NIDN. 0210036801

Sekretaris

RATMONO, S.E., M.M
NIDN. 020076001

Penguji Utama



**Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi**

Dr. Suharto, S.E., M.M
NIDN. 0223027901

HALAMAN PENGESAHAN


SKRIPSI

**PENGARUH BUKTI FISIK DAN JAMINAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PETERNAKAN PUYUH HOME INDUSTRI
DI DESA KARANGREJO METRO UTARA**

LELI INDRIANA FUNGKI

NPM. 15610043

Telah Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I

Dr. Suharto, S.E., M.M.
NIDN. 0228035801

Dosen Pembimbing II

Suwarto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

Mengetahui
Kaprodik Manajemen

Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ

Artinya:

5. *Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan*

6. *sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan*

(QS. Al-Insyirah:5-6)

“Jangan berputus asa tatkala kegagalan datang melandamu”.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sebagai rasa terimakasih dan baktiku kepada:

1. Allah SWT, Pencipta segala Makhluk hidup
2. Kedua Orangtuaku Ayahanda dan Ibunda yang selalu memberikan segala cinta dan kasih sayangnya.
3. Saudaraku yang juga telah memberikan semangat bagi hidupku.
4. Sahabat-sahabatku yang tidak dapat aku sebutkan satu persatu
5. Teman-teman Prodi Manajemen yang selalu memberikan nuansa dan warna dalam hidupku
6. Teman-teman seperjuangan skripsi yang tiada lelah juga mengajarku.
7. Almamter tercinta Universitas Muhammadiyah Metro


KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik tanpa suatu halangan apapun, judul skripsi ini adalah **“Pengaruh Bukti Fisik Dan Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Peternakan Puyuh Home Industri Di Desa Karangrejo Metro Utara”**.

Penulis menghadapi berbagai macam kesulitan dan kendala selama penyusunan skripsi ini , namun berkat bantuan dan dukungan yang diberikan leh berbagai pihak, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini .Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih ini kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd, Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Febriyanto, S.E.,M.M., ketua program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. Suharto, S.E., M.M. Dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengrahan serta bimbingan dengan kesabaran hingga terselesaikan skripsi ini.
4. Suwarto, S.E., M.M. Dosen Pembimbing II yang tiada lelah dan banyak meluangkan waktu untuk membantu saya menyelesaikan skripsi ini, dan juga telah memberikan banyak saran, motivasi, serta bimbingan yang tiada bisa dibalas dengan apapun.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro yang sabar dan tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Dan semua pihak yang membantu menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dalam berbagai aspek sehingga masih jauh dari kesempurnaan . Untuk itu penulis memohon maaf atas segala kekurangan serta keterbatasan pada skripsi ini . Penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat diakomodir dan dapat menjadi acuan dalam penyusunan skripsi kedepan.



Metro, September 2020
Penulis,
Leli Indriana Fungsi
NPM. 15610043

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tanagn dibawah ini:

Nama : LELI INDRIANA FUNGKI
NPM : 15610043
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Jurusan : MANAJEMEN
Program Studi : S1 MANAJEMEN

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ **PENGARUH BUKTI FISIK DAN JAMINAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PETERNAKAN PUYUH HOME INDUSTRI DI DESA KARANGREJO METRO UTARA**” adalah karya saya dan bukan hasil dari plagiat.

Bila kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi tersebut maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana dan mempertanggungjawabkannya secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.





UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 1617/II.3.AU/F/UPI-UK/2020

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

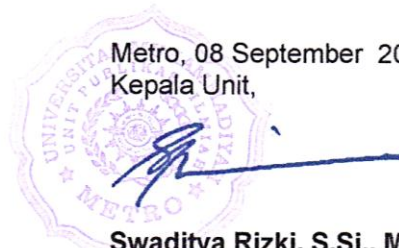
Nama : LELI INDRIANA FUNGKI
NPM : 15610043
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul :

**PENGARUH BUKTI FISIK DAN JAMINAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PETERNAKAN PUYUH
INDUSTRI DI DESA KARANG METRO UTARA**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 08 September 2020
Kepala Unit,

Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0224018703

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota
Metro, Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Logo.....	ii
Halaman Judul.....	iii
Abstrak.....	iv
Ringkasan.....	vi
Halaman Persetujuan.....	viii
Halaman Pengesahan.....	ix
Motto.....	x
Halaman Persembahan.....	xi
Kata Pengantar.....	xii
Pernyataan Tidak Plagiat.....	xiv
Surat Keterangan Hasil Uji Kesamaan (<i>Similarity Check</i>).....	xv
Daftar Isi.....	xvi
Daftar Tabel.....	xviii
Daftar Gambar.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Perumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Kegunaan Penelitian.....	5
F. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN TEORITIK	
A. Deskripsi Teori.....	7
1. Manajemen Pemasaran.....	7
2. Kualitas Pelayanan.....	8
3. Kepuasan Konsumen.....	11
B. Hasil Penelitian Relevan.....	16
C. Kerangka Pemikiran.....	17
D. Hipotesis.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	20
B. Objek dan Lokasi Penelitian.....	20
C. Metode Penelitian.....	20
1. Operasional Variabel.....	20
2. Populasi dan Sampel.....	22
D. Teknik Pengumpulan Data.....	23
E. Pengujian Prasyarat Instrumen.....	24
F. Pengujian Prasyarat Analisis Regresi Asumsi Klasik.....	26
1. Uji Normalitas.....	26
2. Uji Linieritas.....	26
3. Uji Homogenitas.....	26
G. Pengujian Hipotesis.....	26
H. Hipotesis Statistik.....	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	29
1. Sejarah Perusahaan	29
3. Struktur Organisasi	30
B. Hasil Penelitian	31
1. Pengujian Prasyarat Analisis.....	31
a. Uji Normalitas	31
b. Uji Homogenitas	33
c. Uji Linieritas	34
2. Deskripsi Data Per Variabel	35
a. Deskripsi Statistik Bukti Fisik	35
b. Deskripsi Statistik Jaminan.....	36
c. Deskripsi Statistik Kepuasan Konsumen	37
3. Pengujian Hipotesis	39
a. Uji Regresi Linier Berganda.....	39
b. Uji Parsial (t).....	39
c. Uji Simultan F	41
d. Uji Determinasi (R^2)	41
e. Hipotesis Statistik	42
C. Pembahasan	43
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	46
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Penelitian Relevan	16
3.1. Kisi-kisi Instrumen.....	22
4.1. Uji Normalitas Bukti Fisik	32
4.2. Uji Normalitas Jaminan	32
4.3. Uji Normalitas Kepuasan Konsumen	33
4.4. Uji Homogenitas.....	33
4.5. Linieritas X1 terhadap Y.....	34
4.6. Linieritas X2 terhadap Y.....	34
4.7. Data Statistik Skor Bukti Fisik	35
4.8. Data Statistik Skor Jaminan.....	37
4.9. Data Statistik Skor Kepuasan	38
4.10. Uji Regresi Linier Berganda	39
4.11. Ujit Parsial.....	40
4.12. Uji Simultan (F)	41
4.13. Uji R ² Determinasi.....	41
4.14. Hipotesis Statistik X1 terhadap Y.....	42
4.15. Hipotesis Statistik X2 terhadap Y.....	42
4.16. Hipotesis Statistik Simultan.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Konsep kepuasan Pelanggan	12
2. Penyebab tidak Terpenuhi Harapan	13
3. Kerangka Pemikiran	18
4.1. Struktur Organisasi.....	30
4.2. Grafik Data Bukti Fisik	36
4.3. Grafik Data Jaminan.....	37
4.4. Grafik Data Kepuasan Konsumen.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Hasil Uji Validitas
2. Uji Normalitas
3. Uji Linieritas
4. Uji Homogenitas
5. Uji R Determinasi
6. Uji Linier Berganda
7. Uji T Parsial
8. Dokumentasi
9. Riwayat Hidup