

SKRIPSI

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN RUMAH MAKAN X GOWA**

**ANDI MUH. FATAHILLAH ASSHIDDIQ
I111 16 553**



**FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN RUMAH MAKAN X GOWA**

SKRIPSI

**ANDI MUH. FATAHILLAH ASSHIDDIQ
I111 16 553**



**Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Peternakan
pada Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin**

**FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

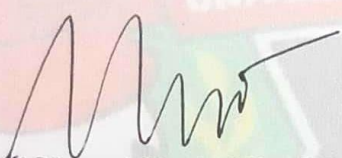
HALAMAN PENGESAHAN

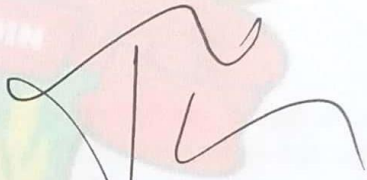
Judul Skripsi : Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan
Rumah Makan X Gowa

Nama : Andi Muh. Fatahillah Asshiddiq

NIM : I111 16 553

Skripsi ini Telah Diperiksa dan Disetujui oleh :


Prof. Dr. Ir. Sitti Nurani Sirajuddin, S.Pt., M.Si., IPU
Pembimbing Utama


Ir. Veronica Sri Lestari, M.Ec., IPM.
Pembimbing Pendamping


Dr. Agr. Ir. Renny Fatmiah Utamy, S.Pt., M. Agr., IPM
Ketua Program Studi

Tanggal Lulus : 4 Agustus 2023

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andi Muh. Fatahillah Asshiddiq
Nim : I111 16 553
Program Studi : Peternakan
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul :

Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Makan X Gowa.

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilalihan tulisan orang lain bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 4 Agustus 2023

Peneliti



Andi Muh. Fatahillah Asshiddiq

ABSTRAK

ANDI MUH. FATAHILLAH ASSHIDDIQ. I11116553. Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Makan X Gowa. Pembimbing Utama: **Sitti Nurani Sirajuddin**, Pembimbing Pendamping: **Veronica Sri**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan pada rumah makan X Gowa. Penelitian mengenai persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan ini dilakukan pada bulan sampai bulan Juli 2023. Penelitian ini dilakukan di rumah makan X Sultan Hasanuddin Kabupaten Gowa. Analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif, menggunakan Analisa Distribusi Frekuensi dan model pengukuran dengan menggunakan skala likert. *Scoring* dilakukan dengan menggunakan skala likert yaitu 1, 2, 3, 4, 5. Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden terkait kualitas pelayanan pada rumah makan X di Kabupaten Gowa adalah Baik, terlihat dari rata-rata skor yang diperoleh sebesar 256.3 dan terletak diantara 219-270 dengan kriteria “Baik”. Sedangkan pada hasil rekapitulasi jawaban responden terkait persepsi konsumen pada rumah makan X di Kabupaten Gowa adalah Sangat Baik terlihat dari rata-rata 284.7 yang termasuk dalam rentang 271-320 dengan kriteria penilaian Sangat Baik.

Kata Kunci : Persepsi Konsumen, Kualitas Pelayanan, Rumah Makan

ABSTRAK

ANDI MUH. FATAHILLAH ASSHIDDIQ. I11116553. Consumer perception of the service quality of X Gowa Restaurant. Main Supervisor: **Sitti Nurani Sirajuddin**, Co-Supervisor: **Veronica Sri**

The goal to be achieved in this study is to determine consumer perceptions of service quality at X Gowa restaurant. The research on consumer perceptions of service quality was conducted in the months until July 2023. This research was conducted at X Sultan Hasanuddin restaurant, Gowa Regency. Data analysis using descriptive statistical analysis, using Frequency Distribution Analysis and measurement models using Likert scale. *Scoring* is done using a Likert scale, namely 1, 2, 3, 4, 5. Based on the results of the recapitulation of respondents' answers regarding the quality of service at restaurant X in Gowa Regency is Good, it can be seen from the average score obtained of 256.3 and located between 219-270 with the criteria "Good". Meanwhile, in the recapitulation results, respondents' answers related to consumer perceptions of X restaurant in Gowa Regency are Very Good, as seen from an average of 284.7 which is included in the range of 271-320 with Very Good assessment criteria.

Keywords : Consumer Perception, Service Quality, Restaurant

KATA PENGANTAR



Puji Syukur kepada Allah ta'ala yang masih melimpahkan rahmat sehingga penulis tetap menjalankan aktivitas sebagaimana mestinya, dan tak lupa pula penulis hanturkan solawat serta salam kepada junjungan baginda Nabi Muhammad Sallallahu'alaihi Wasallam, keluarga dan para sahabat, tabi'in dan tabiuttabi'in yang terdahulu, yang telah memimpin umat islam dari jalan addinul yang penuh dengan cahaya kesempurnaan.

Limpahan rasa hormat, kasih sayang, cinta dan terima kasih tiada tara, kepada bapak **Arfandi Andi Tau** dan ibu **Indahyani Andi Indra** yang telah melahirkan, mendidik, dan membesarkan dengan cinta dan kasih sayang yang begitu tulus serta senantiasa memanjatkan do'a dalam kehidupannya untuk keberhasilan penulis. Saudara kandung penulis **Andi Muh. Tau Surya Pradipta**, **Andi. Muh. Maulana Malik Ibrahim**, dan **Andi Nur Fadilla Arfinda** yang telah banyak membantu penulis, serta memanjatkan do'a dalam kehidupannya untuke keberhasilan penulis. Kedapa keluarga besar **Andi Indra Karaeng pole** dan keluarga besar **Andi Tau Karaengta Barammamase** yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih telah senantiasa mendukung, mendo'akan, dan memberikan motivasi yang luar biasa kedapa penulis.

Terimakasih tak terhingga kepada Pembimbing Utama **Prof. Dr. Ir. Sitti Nurani Sirajuddin, S.Pt. M.Si, IPU** dan kepada Pembimbing Anggota **Ir. Veronica Sri Lestari, M. Ec., IPM** atas didikan, bimbingan, serta waktu yang telah

diluangkan untuk memberikan petunjuk dan menyumbangkan pikirannya dalam membimbing penulis mulai dari pembuatan laporan sampai selesainya makalah usulan penelitian ini.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis hanturkan dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati kepada

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M. Sc** selaku Rektor Universitas Hasanuddin,
2. Dekan Fakultas Peternakan **Dr. Syahdar Baba, S.Pt., M.Si** dan Wakil Dekan Fakultas Peternakan, Universitas Hasanuddin.
3. **Prof. Dr. Ir. Sitti Nurani Sirajuddin, S.Pt. M.Si, IPU** selaku pembimbing utama, Ibu **Ir. Veronica Sri Lestari, M.Ec., IPM** selaku Pembimbing anggota Yang telah banyak memberikan masukan dan nasehat bagi penulis.
4. **Prof. Dr. Ir. Hastang, M.Si., IPU.** selaku penasehat akademik yang banyak meluangkan waktu untuk memberikan motivasi, nasehat dan dukungan kepada penulis
5. **Dosen Jurusan Sosial Ekonomi Peternakan Universitas Hasanuddin** yang telah banyak memberi ilmu khusus mengenai aspek sosial dan ekonomi peternakan.
6. **Dosen Pengajar Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin** yang telah banyak memberi ilmu yang sangat bernilai bagi penulis dan **Seluruh Staf** dalam lingkungan Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin.

7. **Samsul Arifin, Nur Khaliq, Henni Andriani, Akram Pratama, Fauzan Adhima, Dina Ardiana, Miftahul Reski Putra Nasjum, Aurelya Yulianti** yang telah banyak membantu, setia menemani, menyemangati, dan mensupport penulis dalam segala hal.
8. Teman - teman **“Planning” Samsul Arifin, Nur Khaliq, Henni Andrian, Akram Pratama, Fadhil,** yang telah menemani dan mendukung penulis sejak SMA sampai sekarang.
9. Teman - teman **“TyulGz” Indriani Dewi, Nurazizah Syafar, Anissa Nurul Ainun Rasdi, Fachrul Adha Sulman, Fauzan Adhima, Agus Setiawan, Syagita Lugistya, Ahmad Anugrah Ramang,** yang telah menemani dan mendukung penulis dari mahasiswa baru sampai sekarang.
10. Teman-teman **“Forum Ultramen” Zul, Fachrul, Ugi , Ayub, Agus, Didit, Fajar, Ihsan, mail, Makmur, Mardan, Moco, Oland, Ocan, Yasser, tri sunaryo,** yang telah membantu penulis, memberi masukan dan menghibur penulis.
11. Teman-Teman **“S.Pt. Sektor Makassar” Dinar, Moco, Ocan, Agus, Ayub, Arul, Aurel, Ihsan, Mail, Muti, Lisa, Ugi, Nabila,** Yang banyak membantu, memotifasi, serta memberikan saran-saran kepada penulis.
12. Teman-teman **“Pondok Anggrek” Mustakim, ilham, adi, edwin, herry,** yang senantiasa menemani dan membantu banyak hal.
13. Teman-teman **“FD (Ewako JNS)”** yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam perkuliahan.
14. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Peternakan, terima kasih atas kerjasamanya.

15. Teman-teman seperjuangan “**BOSS 16**” yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu dan telah banyak membantu dalam memberikan semangat.

Dengan sangat rendah hati, penulis menyadari bahwa makalah usulan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik serta saran pembaca sangat diharapkan demi perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan kepada pemakalah. Wassalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Makassar, Agustus 2023

Andi Muh. Fatahillah Asshiddiq

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBARAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
PENDAHULUAN	
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	3
Tujuan Penelitian	3
Kegunaan Penelitian	3
TINJAUAN PUSTAKA	
Persepsi Konsumen.....	5
Kualitas Pelayanan.....	6
Pelayanan Konsumen.....	7
Rumah Makan.....	8
Tinjauan Umum Ayam.....	8
Penelitian Terdahulu	9