

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga yang Diberikan CV. Pandawa Agung Milk Terhadap Kepuasan Peternak Sapi Perah di Desa Penjor, Pagerwojo Tulungagung”** ini ditulis oleh Arum Nur Indasah, (NIM) 17402163041, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dengan pembimbing Bapak Nur Aziz Muslim M.H.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya jumlah kelompok usaha ternak sapi perah seiring dengan semakin bertambahnya peternak sapi perah, khususnya di Kecamatan Pagerwojo. Setiap kelompok usaha ternak sapi perah hadir dengan keunggulannya masing-masing. Berpengaruhkah peningkatan kualitas pelayanan, fasilitas dan juga penetapan harga yang diberikan oleh CV. Pandawa Agung Milk untuk menciptakan kepuasan para peternaknya. Apabila peternak merasa puas, maka peternak akan tetap bertahan di CV. Pandawa Agung Milk. Selain itu, juga untuk menarik para peternak lain agar bergabung dengan CV. Pandawa Agung Milk.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk terhadap kepuasan peternak sapi perah, baik secara parsial (individual) maupun secara simultan (bersama-sama). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan teknik *sampling*. Populasi dari penelitian ini adalah para peternak yang menjual susu sapi hasil perahannya kepada CV. Pandawa Agung Milk sebanyak 550 responden. Teknik analisis data menggunakan teknik regresi linier berganda yang sebelumnya telah dinyatakan lolos dari uji-uji sebelumnya seperti uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik dengan teknik pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics v21.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peternak sapi perah, (2) Fasilitas yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peternak sapi perah, (3) Harga yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peternak sapi perah, (4) Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peternak sapi perah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Kepuasan Peternak Sapi Perah

## ABSTRAK

The Thesis entitled “**The Influence of Service Quality, Facilities and The Price Given By CV. Pandawa AgungMilk On The Satisfaction of Dairy Farmers In The Village of Penjor, Pagerwojo Tulungagung**” was written by Arum Nur Indasah, (Student Registered Number) 17402163041, Department of Economics Syari’ah, Faculty of Islamic Economics and Business, State Islamic Institute of Tulungagung with Advisor Mr. Nur Aziz Muslim M.H.I.

This research is motivated by the increasing number of dairy cattle businessgroups in line with the increasing number of dairy farmers, especially in Pagewojo Sub-district. Each dairy cattle business group comes with its own advantages. Affecting the improvement of service quality, facilities and also the price provided by CV. Pandawa Agung Milk to create satisfaction for the dairy farmer. If the dairy farmer are satisfied, then they will remain at CV. Pandawa Agung Milk. In addition, also to attract other dairy farmers to join CV. Pandawa Agung Milk.

This study aims to examine the effect of service quality, facilities and prices provided by CV. Pandawa Agung Milk on dairy farmer’s satisfaction, both partially (individually) or simultaneously (together). This research uses a quantitative approach with associative research type. The research data collection was carried out using a questionnaire with sampling technique. The population of this research is the dairy farmers who sell their milk to CV. Pandawa Agung Milk a total of 550 respondents. The data analysis technique uses multiple linier regression technique which have previously been declared to have passed the previous tests such as validity, reliability and test the classic assumptions. With data processing techniques using IBM SPSS Statistics v21.

The result of this study indicate that: (1) The quality of service provided by CV. Pandawa Agung Milk partially has a positive and significant effect on dairy farmers’ satisfaction, (2) facilities provided by CV. Pandawa Agung Milk partially have positive and significant effect on dairy farmers’ satisfaction. (3) the price given by CV. Pandawa Agung Milk partially has a positive and significant effect on dairy farmers’ satisfaction. (4) Quality of service, facilities and prices provided by CV. Pandawa Agun Milk simultaneously has a positive and significant effect on dairy farmers’ satisfaction.

**Key Words:** Quality of Service, Facilities, Prices and Satisfaction of Dairy Farmers