

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Profil CV Pandawa Agung Milk

Di kecamatan Pagerwojo, pada awalnya berdiri sebuah kelompok usaha ternak sapi perah bernama KUD Sri Wigati. Bisa dikatakan merupakan Kelompok usaha ternak sapi perah pertama di Kecamatan Pagerwojo. KUD Sri Wigati merupakan kelompok usaha ternak sapi perah yang bisa dikatakan besar, karena memiliki peternak hampir di seluruh Kecamatan Pagerwojo. Akan tetapi, seiring berjalannya waktu, banyak petugasnya yang melakukan korupsi, bahkan pimpinannya pun juga demikian. Hingga pada tahun 2017 hingga awal tahun 2018, KUD Sri Wigati mengalami kebangkrutan. Banyak peternak yang marah dan kecewa hingga akhirnya memilih keluar dari KUD Sri Wigati dan bergabung ke kelompok usaha ternak sapi perah yang lain.

Kemudian pada tahun 2018, CV Pandawa Agung Milk atau sering disebut PAM membeli asset dari KUD Sri Wigati sebesar 450 juta. CV. Pandawa Agung Milk didirikan oleh Bapak Tarno bersama rekan lainnya yaitu Bapak Pujianto, Teguh, Juwair, dan Alim Wahyudi. CV Pandawa Agung Milk berlokasi di Dusun Silogiri, Desa Penjor, Kecamatan Pagerwojo, Kabupaten Tulungagung. CV Pandawa Agung Milk termasuk kelompok usaha ternak sapi perah yang cukup besar dengan total pendapatan perbulannya mencapai 2,5 M dan memiliki 550 peternak

yang tersebar di Desa Penjor, Desa Segawe dan juga di Desa Gondang Gunung, khususnya di Dusun Surjo.

CV Pandawa Agung Milk memiliki 13 karyawan atau petugas yang bertugas menampung susu di pos-pos penampungan susu dan juga 1 petugas lab yang bertugas mengecek kualitas susu sapi. Selain itu PAM juga memiliki 5 sopir yang mengangkut susu dari pos-pos penampungan susu, dan 2 sopir yang bertugas menyetorkan susu kepada IPS. Selain itu, ada 1 sopir yang bertugas mengirimkan konsentrat kepada para peternak, sehingga totalnya ada 8 petugas. PAM juga memberikan pelayanan yang baik, misalnya petugas yang sopan dan ramah, melayani komplain sesegera mungkin, dan masih banyak lainnya.

CV Pandawa Agung Milk memiliki gedung pengolahan susu sendiri yang berjumlah 6 gedung, yang setiap harinya mampu mengolah 12.000 liter susu. Gedung pengolahan susu tersebut berada di Desa Penjor yaitu di Dukuh Suweru, Sambirjo, Water, Silogiri dan juga Ngembal, selanjutnya 1 gedung di Desa Segawe. Selain itu, PAM juga memiliki pos-pos penampungan susu sendiri yang berjumlah 14 pos penampungan susu. Pos-pos penampungan susu tersebut berada di Desa Penjor, Segawe, Gambiran, dan Gondang Gunung khususnya di dusun Sorjo. Hal inilah yang menjadikan PAM berbeda dengan kelompok usaha ternak sapi perah lain yang ada di Desa Penjor. Dimana mayoritas tidak mempunyai pos-pos penampungan susu dan biasanya mereka langsung mengambil susu dari rumah per rumah.

PAM memiliki mobil tangki kecil yang berjumlah 5 buah yang setiap harinya mengangkut susu sapi dari pos-pos penampungan susu kemudian dibawa ke gedung pengolahan susu di CV. PAM. Susu-susu tersebut kemudian di olah guna menambah waktu simpan susu agar susu tidak mudah basi. Selain itu, PAM juga memiliki 2 truk tanki besar yang akan mengangkut susu dari PAM menuju Industri Pengolah Susu (IPS) yaitu Nestle. Susu-susu tersebut akan disetorkan ke Nestle setiap harinya. Selain itu, PAM juga memiliki 1 mobil pick up yang digunakan untuk mengirim konsentrat kepada para peternaknya.

Kualitas susu sapi di CV Pandawa Agung Milk memiliki Kualitas susu yang baik. Hal ini dikarenakan setiap harinya susu dicek apakah memenuhi standar penerimaan susu di PAM atau tidak. Di PAM sendiri, susu harus memenuhi 4 syarat berikut, yaitu A (Asli), B (Bersih), C (Cepat) dan TA (Tanpa Antibiotik). Selain itu, standar penerimaan susu sapi juga dibagi kedalam dua kelompok, yaitu BJ pagi minimal 23, dan BJ sore minimal 22 dengan suhu minimal 30 derajat.

Penetapan harga susunya pun juga dilakukan secara transparan. Hal ini dibuktikan dengan CV. Pandawa Agung Milk memberikan informasi kisaran harga susu ditambah dengan standar penetapan harga susu yaitu TS (*Total Solid*) yang tertera pada pos-pos penampungan susu di CV. PAM. Hal ini bisa kita lihat pada papan informasi yang ada disetiap pos penampungan susu. Informasi tersebut juga memuat jadwal

penampungan, standar penetapan harga, tata tertib antara peternak dan CV. PAM, program kerja sama bahkan tabel harga susu.

Di CV. Pandawa Agung Milk sendiri, penetapan harga susu didasarkan pada TS (*Total solid*) ditambah dengan TPC (*Total Plate Cost*) pada susu. Tinggi rendahnya TS dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu faktor makanan, perawatan dan dari sapi itu sendiri. Semakin tinggi TS yang terkandung di dalam susu, maka semakin tinggi pula harga yang ditawarkan, begitupun sebaliknya. Kisaran harga susu sapi di CV. Pandawa Agung Milk yaitu berkisar antara Rp 5.200 sampai dengan Rp 6.000,-.⁸¹ Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1
Harga Susu di CV. Pandawa Agung Milk Per Tanggal 1 April 2020

No.	TS (<i>Total Solid</i>)	Harga
1.	11.00 – 11.04	5.200
2.	11.05 – 11.09	5.220
3.	11.10 – 11.14	5.240
4.	11.15 – 11.19	5.260
5.	11.20 -11.24	5.280
6.	11.25 -11.29	5.300
7.	11.30 -11.34	5.320
8.	11.35 -11.39	5.340
9.	11.40 -11.44	5.360
10.	11.45 -11.49	5.380
11.	11.50 – 11.54	5.400
12.	11.55 – 11.59	5.420
13.	11.60 – 11.64	5.440
14.	11.65 – 11.69	5.460
15.	11.70 – 11.74	5.480
16.	11.75 – 11.79	5.500

⁸¹ Wawancara dengan Bapak Pujianto (Ketua CV. Pandawa Agung Milk), pada 29 Desember 2020 di Rumah Bapak Pujianto.

17.	11.80 – 11.84	5.520
18.	11.85 – 11.89	5.540
19.	11.90 – 11.94	5.560
20.	11.95 – 11.99	5.580
21.	12.00 – 12.04	5.600
22.	12.05 – 12.09	5.620
23.	12.10 – 12.14	5.640
24.	12.15 – 12.19	5.660
25.	12.20 – 12.24	5.680
26.	12.25 – 12.29	5.700
27.	12.30 – 12.34	5.720
28.	12.35 – 12.39	5.740
29.	12.40 – 12.44	5.760
30.	12.45 – 12.49	5.780
31.	12.50 – 12.54	5.800
32.	12.55 – 12.59	5.820
33.	12.60 – 12.64	5.840
34.	12.65 – 12.69	5.860
35.	12.70 – 12.74	5.880
36.	12.75 – 12.79	5.900
37.	12.80 – 12.84	5.920
38.	12.85 – 12.89	5.940
39.	12.90 – 12.94	5.960
40.	12.95 – 12.99	5.980
41.	13.00 – 13.04	6.000

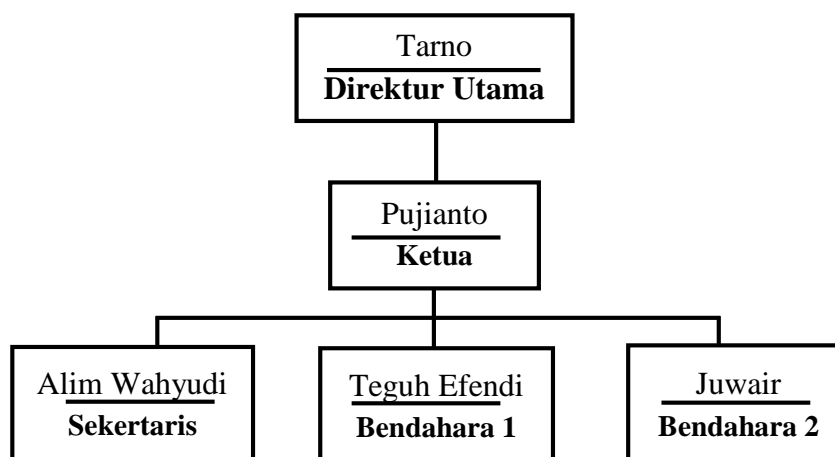
Seperti yang sudah dijelaskan di atas, setiap pos pasti selalu ada papan informasi yang memuat standar penerimaan harga, jadwal penampungan tiap pos, tata tertib peternak dan petugas, program kemitraan antara Nestle dan PAM, dan tabel harga susu. Beberapa diantaranya seperti standar penetapan harga dan tabel harga susu sudah dijelaskan pada penjelasan di atas. Selanjutnya akan dijelaskan mengenai, tata tertib dan juga kemitraan. Berikut penjelasannya.

Tabel 4.2
Tata Tertib Peternak dan Petugas

No.	Jenis Tata Tertib
1.	Mentaati jadwal penampungan yang sudah ditaati bersama
2.	Penyetor susu wajib memakai milkcan standar, bersih, dan tertutup tanpa ganjal
3.	Wajib melakukan pengujian standar penerimaan susu segar
4.	Dilakukan penolakan susu segar apabila tidak sesuai dengan standar penerimaan.
5.	Peternak maupun petugas dengan sengaja mencampurkan kandungan Antibiotik kedalam susu segar akan dikenakan sanksi yang berlaku (mengganti kerugian yang diakibatkan)
6.	Peternak dengan sengaja mengobati sapi dengan kandungan Antibiotik tanpa ada pemberitahuan dan mengakibatkan kerugian, maka Peternak tersebut wajib menanggung semua kerugian yang ada
7.	Harga yang diberikan per individu (kandang) sesuai dengan Kualitas yang ada
8.	Peternak diwajibkan membersihkan milkcan ditempat yang disediakan
9.	Tidak boleh merokok, meludah dan membuang sampah sembarangan.

2. Struktur Organisasi CV Pandawa Agung Milk

Gambar 4.1
Struktur Organisasi CV. Pandawa Agung Milk



B. Karakteristik Responden

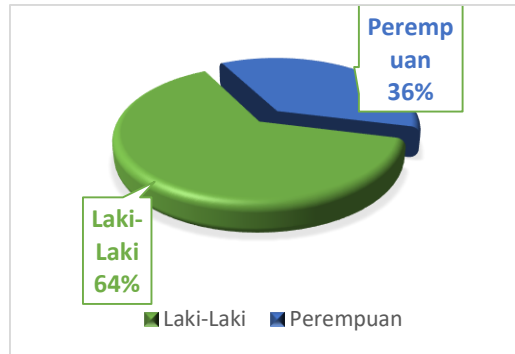
Responden dalam penelitian ini adalah para peternak yang menjual susu sapi hasil perahan mereka kepada CV Pandawa Agung Milk dengan memberikan angket ketika para peternak menyetorkan susu sapi hasil perahan kepada CV Pandawa Agung Milk. Adapun bagian yang termuat dalam kuisioner ada dua bagian, yaitu bagian pertama yaitu mengenai identitas responden dan yang kedua yaitu pernyataan mengenai variable independen yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga; dan variable dependen yaitu kepuasan dan kepercayaan peternak sapi perah.

Pada bagian ini, akan dijelaskan mengenai identitas responden berdasarkan jenis kelamin dan umur. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian. Gambaran umum objek penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 85 orang, yang terdiri dari 54 orang laki-laki dan 31 orang perempuan. Responden merupakan peternak yang menjual susu sapi hasil perahan kepada CV Pandawa Agung Milk. Pada gambar 4.2 di bawah ini dapat diketahui bahwa sebagian besar peternak berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 64 % dan responden perempuan sebesar 36%.

Gambar 4.2
Jenis Kelamin Responden

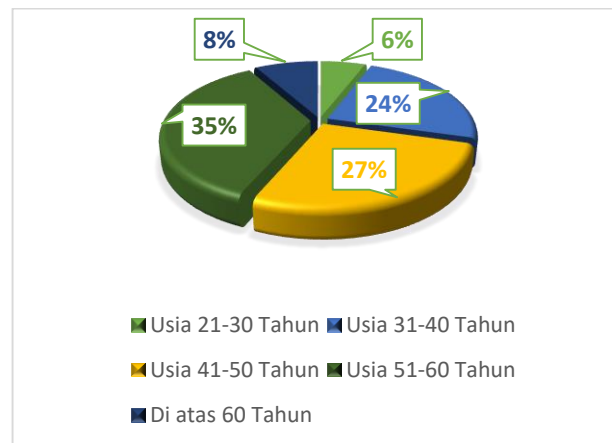


Sumber: Data primer diolah, 2021

2. Usia Responden

Gambar 4.3 di bawah ini menunjukkan rentang usia dari responden. Berdasarkan hasil dari gambar di bawah ini, dapat kita lihat bahwa responden terbanyak berumur antara 51-60 tahun yaitu sebesar 35%.

Gambar 4.3
Usia Responden

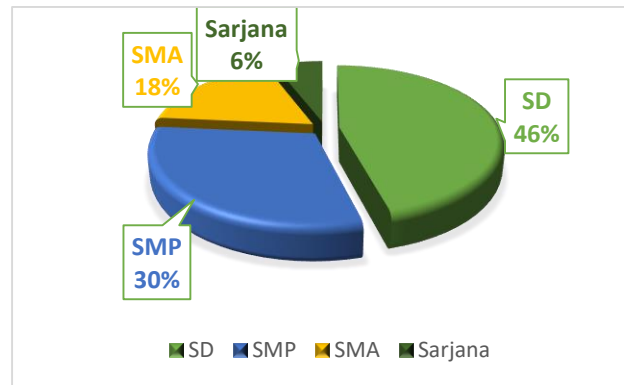


Sumber: Data primer diolah, 2021

3. Pendidikan responden

Berdasarkan pada gambar 4.4 di bawah ini, dapat kita lihat bahwa responden terbanyak adalah lulusan Sekolah Dasar yaitu sebanyak 46%.

Gambar 4.4
Pendidikan Responden



Sumber: Data primer diolah, 2021

4. Penghasilan responden

Untuk penghasilan responden dari hasil penjualan susu sapi perah, rata-rata setiap bulannya peternak menghasilkan sekitar Rp. 1.000.000,- sampai Rp. 2.000.000,-. Biasanya pada penghasilan ini, jumlah sapi perah yang dimiliki peternak antara 2-4 ekor sapi perah.

Gambar 4.5
Penghasilan Responden Perbulan dari Penjualan Susu



Sumber: Data primer diolah, 2021

C. Deskripsi Variabel

Dari angket yang telah disebarakan oleh peneliti kepada responden yang terdiri dari 24 pernyataan dan dibagi kedalam 4 kategori, yaitu:

1. Sepuluh pernyataan digunakan untuk mengetahui Kualitas pelayanan CV. Pandawa Agung Milk yang diukur menggunakan variabel Kualitas Pelayanan (X_1).
2. Empat pernyataan digunakan untuk mengetahui fasilitas yang diberikan oleh CV. Pandawa Agung Milk yang diukur dengan variabel Fasilitas (X_2).
3. Empat pernyataan digunakan untuk mengetahui penetapan harga susu di CV. Pandawa Agung Milk yang diukur dengan variabel Harga (X_3).
4. Enam pernyataan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan Kepercayaan Peternak sapi perah terhadap CV. Pandawa Agung Milk yang diukur dengan variabel kepuasan dan Kepercayaan Peternak sapi perah (Y).

Kemudian, dari hasil jawaban responden dari pernyataan pada angket yang telah disebar oleh peneliti akan dipaparkan pada tabel dibawah ini:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Tabel 4.3
Pertanyaan ($X_{1.1}$): Petugas PAM Memberikan Pelayanan Dengan Sopan, Jujur dan Bertanggungjawab

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	24	28 %
2.	Setuju	4	53	62 %
3.	Kurang Setuju	3	8	9 %
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			85	100 %

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, dapat kita ketahui bahwa dari 85 responden, mayoritas responden yaitu sebesar 62% memilih Setuju

dengan pernyataan yang menyatakan bahwa “Petugas CV. Pandawa Agung Milk memberikan pelayanan yang baik, jujur dan bertanggung jawab”. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas CV. Pandawa Agung Milk sudah baik.

Tabel 4.4
Pertanyaan (X_{1.2}): Petugas yang Ahli Dibidangnya

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	17	20 %
2.	Setuju	4	25	29 %
3.	Kurang Setuju	3	39	46 %
4.	Tidak Setuju	2	4	5 %
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			85	100 %

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, dapat kita ketahui bahwa dari 85 responden, terdapat 46% responden memilih Kurang Setuju dengan pernyataan “Petugas yang Ahli Dibidangnya”. Diposisi kedua ada pilihan jawaban Setuju dengan 29%. Hal ini menunjukkan bahwa para petugas harus menjalani pelatihan-pelatihan supaya mampu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Tabel 4.5
Pertanyaan (X_{1.3}): Kecepatan dan Kecekatan Petugas Dalam melayani Para Peternak Sapi Perah

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	16	19 %
2.	Setuju	4	56	66 %
3.	Kurang Setuju	3	12	14 %
4.	Tidak Setuju	2	1	1 %
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			85	100 %

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memilih Setuju dengan pernyataan “Kecepatan dan Kecekatan Petugas Dalam Melayani Para Peternak Sapi Perah ” yaitu sebesar 56 responden atau sebesar 66%. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan kecekatan petugas dalam melayani sudah baik, tapi perlu ditingkatkan lagi agar peternak merasa puas.

Tabel 4.6
Pertanyaan (X_{1.4}): Petugas Mampu menangani Komplain dari Peternak Secara Langsung dan Sesegera Mungkin

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	9	10 %
2.	Setuju	4	28	33 %
3.	Kurang Setuju	3	43	51 %
4.	Tidak Setuju	2	5	6 %
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			85	100 %

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Tabel 4.6 di atas menjelaskan bahwa dari 85 responden terdapat 51 responden atau 51% menjawab Kurang Setuju terhadap pernyataan “Petugas Mampu menangani Komplain dari Peternak Secara Langsung dan Sesegera Mungkin”. Artinya, mayoritas peternak merasa kurang puas terhadap penanganan komplain dari CV.PAM. Sehingga CV. PAM harus meningkatkan atau fokus perhatian terhadap komplain-komplain dari para peternaknya.

Tabel 4.7
Pertanyaan (X_{1.5}): PAM Membeli Susu Abiotik dari Para Peternak

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	58	68 %
2.	Setuju	4	23	27 %
3.	Kurang Setuju	3	4	5 %

4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			85	100 %

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Tabel 4.7 menjelaskan bahwa mayoritas responden memilih jawaban Sangat Setuju dengan pernyataan “PAM Membeli Susu Abiotik Dari Para Peternak” yaitu sebesar 68%. Hal ini menunjukkan bahwa para peternak merasa puas terhadap kebijakan CV. PAM yang mau membeli susu Abiotik dari para peternak, meskipun dengan harga yang lebih rendah. Mengingat susu yang abiotic tersebut berasal dari kandungan obat pada susu. Terjadi apabila sapi sakit sehingga membutuhkan perawatan.

Tabel 4.8
Pertanyaan (X_{1.6}): PAM Memberikan Kemudahan Dalam Pengajuan SP

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	55	65 %
2.	Setuju	4	26	31 %
3.	Kurang Setuju	3	4	5 %
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			85	100 %

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Tabel 4.8 menjelaskan bahwa dari 85 responden, 55 responden Sangat Setuju dengan pernyataan “PAM Memberikan Kemudahan Dalam Pengajuan SP”. Artinya, CV. Pandawa Agung Milk sudah menerapkan kebijakan pemberian SP secara baik dan merata yang membuat peternak merasa Sangat Puas. Persyaratan pengajuan SP yang mudah dan juga pembayaran yang mudah.

Tabel 4.9
Pertanyaan (X1.7): Jumlah Petugas yang Memadai

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	24	28 %
2.	Setuju	4	53	62 %
3.	Kurang Setuju	3	7	8 %
4.	Tidak Setuju	2	1	1 %
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			85	100 %

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Dari tabel 4.9 di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dari 85 responden, pilihan jawaban paling banyak adalah Setuju dengan persentase 62%. Hal ini menunjukkan bahwa masih jumlah petugas yang sudah merata di tiap pos-pos penampungan susu. Hal ini membuat peternak merasa puas karena mereka tidak perlu antri lagi, atau menunggu terlalu lama.

Tabel 4.10
Pertanyaan (X1.8): PAM Menyediakan Pakan Dengan Berkualitas yang Baik

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	33	39 %
2.	Setuju	4	47	55 %
3.	Kurang Setuju	3	4	5 %
4.	Tidak Setuju	2	1	1 %
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			85	100 %

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa mayoritas peternak merasa puas terhadap Pakan yang disediakan CV PAM, yaitu sebesar 55% responden memilih Setuju dan 33% responden memilih Sangat Setuju. Artinya, dalam menyediakan pakan, CV. PAM benar-benar menggunakan bahan-bahan yang berkualitas dan juga memperhatikan

kandungan gizi dari pakan tersebut. Sehingga kuantitas serta kualitas dari susu sapi meningkat.

Tabel 4.11
Pertanyaan (X_{1.9}): PAM Memiliki Gedung Penampungan Susu Dan Pos Penampungan Susu sendiri

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	55	65 %
2.	Setuju	4	26	31 %
3.	Kurang Setuju	3	4	5 %
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Pada tabel 4.11 di atas juga menunjukkan bahwa mayoritas peternak merasa puas dengan PAM yang memiliki Gedung pengolahan dan juga Pos penampungan susu yang memadai. Hal ini ditunjukkan dengan tingginya pilihan jawaban Sangat Setuju dengan 65% disusul dengan pilihan Setuju dengan 31%. Hal ini menunjukkan bahwa para peternak tidak merasa takut susu akan mudah basi, karena PAM memiliki Gedung pengolahan susu yang memadai, dan juga tidak perlu jauh-jauh lagi menyetorkan susunya, karena penyebaran pos penampungan susu yang sudah merata.

Tabel 4.12
Pertanyaan (X_{1.10}): Kelengkapan Peralatan Penunjang yang Dimiliki PAM

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	18	21 %
2.	Setuju	4	37	44 %
3.	Kurang Setuju	3	25	29 %
4.	Tidak Setuju	2	5	6 %
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			85	100 %

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Pada tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa mayoritas peternak memilih Setuju dengan pernyataan “Kelengkapan Peralatan Penunjang yang Dimiliki PAM” yaitu sebesar 44%. Artinya peternak merasa puas dengan kelengkapan peralatan penunjang yang dimiliki CV. PAM. Dengan peralatan yang lengkap tentu akan mempermudah petugas maupun peternak dalam proses penampungan dan pengolahan susu.

2. Variabel Fasilitas (X₂)

Tabel 4.13
Pertanyaan (X_{2.1}): PAM Memiliki Pos Penampungan Susu dan Gedung Pengolahan Susu yang Memadai

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	49	58 %
2.	Setuju	4	32	38 %
3.	Kurang Setuju	3	4	5 %
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			85	100 %

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Pada tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa mayoritas peternak memilih pilihan Sangat Setuju dengan persentase sebesar 58%. Hal ini menunjukkan bahwa pos-pos penampungan susu sudah tersebar di seluruh daerah di desa Penjor, sehingga para peternak tidak perlu jauh-jauh lagi untuk menyetorkan hasil susu sapi hasil perahannya.

Tabel 4.14
Pertanyaan (X_{2.2}): PAM Memiliki Mobil Tanki Besar, Mobil Tanki Kecil dan juga Pickup Sebagai Operasional Perusahaan

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	35	41 %
2.	Setuju	4	40	47 %
3.	Kurang Setuju	3	10	12 %
4.	Tidak Setuju	2	-	-

5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			85	100 %

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Tabel 4.14 di atas menjelaskan bahwa mayoritas peternak merasa Setuju dengan persentase 47%, dan disusul dengan pilihan Sangat Setuju dengan 41%. Artinya CV. Pandawa Agung Milk memiliki mobil operasional secara memadai.

Tabel 4.15
Pertanyaan (X_{2.3}): CV. PAM Menyediakan Tempat Parkir yang Luas

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	6	7 %
2.	Setuju	4	29	36 %
3.	Kurang Setuju	3	38	42 %
4.	Tidak Setuju	2	12	14 %
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			85	100 %

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Tabel 4.15 di atas menjelaskan bahwa Mayoritas peternak merasa Kurang Setuju terhadap pernyataan “CV. PAM Menyediakan Tempat Parkir yang Luas”. Hal ini disebabkan tidak semua pos penampungan susu milik CV. PAM memiliki tempat parkir yang luas. Hal tersebut tergantung letak geografis dari pos penampungan itu sendiri. Dan sempitnya tempat parkir menyebabkan kurangnya kenyamanan yang dirasakan oleh para peternak.

Tabel 4.16
Pertanyaan (X_{2.4}): CV. Pandawa Agung Milk Memiliki Tempat Pencucian Milkcan yang Bersih dan Memadai

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	6	7 %
2.	Setuju	4	31	36 %

3.	Kurang Setuju	3	36	42 %
4.	Tidak Setuju	2	12	14 %
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			85	100 %

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Pada tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa pilihan jawaban terbanyak adalah pilihan Kurang Setuju dengan persentase 42%, beda tipis dengan pilihan jawaban Setuju dengan persentase 36%. Artinya ada beberapa pos yang memiliki tempat pencucian milkcan yang memadai, ada juga pos-pos yang tidak memiliki tempat pencucian yang memadai. Bisa juga karena kurangnya air di daerah tersebut, kemudian banyak atau tidaknya peternak yang menyetorkan susunya ke pos tersebut. Jika banyak yang menggunakan, tentu saja akan antri.

3. Variabel Harga (X_3)

Tabel 4.17
Pertanyaan (X_{3.1}): Penetapan Harga Susu Sesuai Dengan Kualitas Dari Susu Tersebut

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	39	46 %
2.	Setuju	4	34	40 %
3.	Kurang Setuju	3	12	14 %
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			85	100 %

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Tabel 4.17 di atas menunjukkan mayoritas peternak memilih jawaban sangat setuju dengan persentase 46% disusul dengan pilihan Setuju dengan persentase 40%. Dalam hal ini susu selalu dicek kadar BJ nya setiap pagi dan sore hari. Sehingga dalam penetapan harganya tidak asal-asalan.

Tabel 4.18
Pertanyaan (X3.2): Penetapan Harga Susu yang Transparan

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	35	41 %
2.	Setuju	4	35	41 %
3.	Kurang Setuju	3	15	18 %
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			85	100 %

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Tabel 4.18 di atas menunjukkan bahwa pilihan jawaban Sangat Setuju dan juga Setuju memiliki jumlah persentase yang sama, yaitu 42%. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, bahwa CV. PAM memberikan informasi-informasi terkait penetapan harga. Sehingga tidak terjadi simpang siur dalam penetapan harga.

Tabel 4.19
Pertanyaan (X3.3): Harga Susu yang Bersaing Dengan Kelompok Usaha Ternak yang Lain

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	52	61 %
2.	Setuju	4	29	34 %
3.	Kurang Setuju	3	4	5 %
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			85	100 %

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Tabel 4.19 di atas menjelaskan bahwa secara keseluruhan, para responden merasa puas dengan harga yang dibagikan CV. Pandawa Agung Milk yaitu sebesar 61%. Harga susu saat ini memang berada dikisaran harga Rp. 5.000,- sampai Rp. 6.000,-.

Tabel 4.20
Pertanyaan (X3.4): Harga Susu Sesuai Dengan Harapan Para Peternak

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	9	11 %
2.	Setuju	4	44	52 %
3.	Kurang Setuju	3	28	33 %
4.	Tidak Setuju	2	4	5 %
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			85	100 %

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Dari tabel 4.20 Kita dapat melihat bahwa sebesar 52% responden merasa harga susu saat ini sesuai dengan harapan mereka. Tetapi 33% responden merasa harga susu saat ini belum sesuai dengan harapan mereka. Karena harga susu saat ini belum mampu menutup biaya operasional pemeliharaan sapi.

4. Variabel Kepuasan Peternak (Y)

Tabel 4.21
Pertanyaan (Y.1): Seberapa Puas Peternak Dengan Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	22	26 %
2.	Setuju	4	45	53 %
3.	Kurang Setuju	3	17	20 %
4.	Tidak Setuju	2	1	1 %
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			85	100 %

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Dari tabel 4.21 di atas, dapat kita lihat bahwa terdapat 53% memilih Setuju terhadap pernyataan “Seberapa Puas Peternak Dengan Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan”. Artinya

para peternak merasa Puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas CV. Pandawa Agung Milk.

Tabel 4.22
Pertanyaan (Y.2): Seberapa Puas Peternak Dengan Perhatian yang Diberikan CV. PAM Terhadap Para Peternak

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	19	22 %
2.	Setuju	4	49	58 %
3.	Kurang Setuju	3	16	19 %
4.	Tidak Setuju	2	1	1 %
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			85	100 %

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Tabel 4.22 di atas menjelaskan bahwa mayoritas peternak memilih Setuju terhadap pernyataan “Seberapa Puas Peternak Dengan Perhatian yang Diberikan CV. PAM Terhadap Para Peternak” yaitu sebesar 58%. Artinya peternak merasa puas terhadap perhatian yang diberikan oleh CV. Pandawa Agung Milk.

Tabel 4.23
Pertanyaan (Y.3): Seberapa puas peternak dengan kelengkapan fasilitas fisik yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	51	60 %
2.	Setuju	4	32	38 %
3.	Kurang Setuju	3	2	2 %
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			85	100 %

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Tabel 4.23 di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih Sangat Setuju dengan pernyataan “Seberapa puas peternak dengan kelengkapan fasilitas fisik yang diberikan CV. Pandawa Agung

Milk” dengan persentase 60%. Artinya para peternak merasa Sangat puas terhadap kelengkapan fisik yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk.

Tabel 4.24
Pertanyaan (Y.4): Seberapa Puas Peternak Dengan Kebersihan dan Kenyamanan Dari Fasilitas Fisik yang Diberikan CV. PAM?

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	30	35 %
2.	Setuju	4	48	56 %
3.	Kurang Setuju	3	7	8 %
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			85	100 %

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Tabel 4.25 di atas menunjukkan bahwa mayoritas Responden memilih Setuju dengan pernyataan “Seberapa Puas Peternak Dengan Kebersihan dan Kenyamanan Dari Fasilitas Fisik yang Diberikan CV. Pandawa Agung Milk?” Hal ini menunjukkan bahwa para peternak merasa puas terhadap kebersihan dan kenyamanan fasilitas yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk.

Tabel 4.25
Pertanyaan (Y.5): Seberapa Puas Peternak Dengan Kebijakan Penetapan Harga yang Dilakukan Oleh CV. Pandawa Agung Milk

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	17	20 %
2.	Setuju	4	47	55 %
3.	Kurang Setuju	3	17	20 %
4.	Tidak Setuju	2	4	5 %
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			85	100 %

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Tabel 4.25 menjelaskan bahwa mayoritas responden memilih Setuju dengan pernyataan “Seberapa Puas Peternak Dengan Kebijakan

Penetapan Harga yang Dilakukan Oleh CV. Pandawa Agung Milk” yaitu sebesar 55%. Artinya Peternak merasa puas terhadap kebijakan penetapan harga yang dilakukan oleh CV. Pandawa Agung Milk.

Tabel 4.26
Pertanyaan (Y.6): Seberapa Puas Peternak Dengan Harga Susu yang Diberikan CV. PAM

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	7	8 %
2.	Setuju	4	46	54 %
3.	Kurang Setuju	3	27	32 %
4.	Tidak Setuju	2	5	6 %
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			85	100 %

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Dari tabel 4.26 di atas, dapat kita ketahui bahwa mayoritas responden memilih Setuju dengan Pernyataan “Seberapa Puas Peternak Dengan Harga Susu yang Diberikan CV. PAM” yaitu sebesar 54%. Artinya peternak merasa Puas terhadap harga yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk.

D. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut secara berulang. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila Cronbach Alphanya lebih dari 0,6. Jika melihat dari tabel uji reliabilitas di bawah ini, maka bisa kita lihat bahwa kuesioner tersebut reliabel. Untuk lebih jelasnya, perhatikan tabel-tabel di bawah ini:

Tabel 4.27
Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X₁)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.955	10

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Tabel 4.28
Uji Reliabilitas Instrumen Fasilitas (X₂)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.859	4

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Tabel 4.29
Uji Reliabilitas Instrumen Harga (X₃)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.902	4

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Tabel 4.30
Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Peternak Sapi Perah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.892	6

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Tabel 4.27-4.30 di atas menunjukkan bahwa uji reliabilitas pada keempat instrumen penelitian yaitu Kualitas pelayanan, fasilitas harga dan Kepuasan Peternak menunjukkan nilai Cronbach Alpha yang semuanya menunjukkan nilai lebih besar dari 0,6. Artinya item-item kuesioner adalah reliabel atau bisa diterima.

Dalam instrumen Kualitas pelayanan, nilai Cronbach Alpha menunjukkan nilai 0,955, dimana nilai tersebut lebih dari 0,6. Artinya item tersebut reliabel. Selanjutnya, pada instrumen fasilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,859, yang mana nilai tersebut lebih dari 0,6 sehingga item tersebut adalah reliabel. Kemudian, pada instrumen Harga, nilai Cronbach Alpha menunjukkan angka 0,902 yang juga melebihi nilai 0,6 yang berarti item tersebut adalah reliabel. Dan yang terakhir adalah kepuasan peternak yang menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,892. Hal ini menunjukkan bahwa item tersebut reliabel karena nilai Cronbach Alphanya lebih dari 0,6.

2. Uji validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur data penelitian dari para responden. Terdapat 2 cara untuk mengetahui apakah suatu item pernyataan itu valid atau tidak. Cara yang pertama adalah dengan membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel. Jika nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabel, maka item pernyataan tersebut bisa dikatakan valid. Sebaliknya, apabila nilai r-tabel lebih kecil daripada r-hitung maka item pernyataan tersebut dikatakan tidak valid. Cara kedua yaitu dengan melihat nilai signifikansi, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka valid, jika lebih dari 0,05 maka tidak valid.

Tabel 4.31
Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X₁)

		Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.821**	.809**	.802**	.629**	.641**	.985**	.813**	.641**	.534**	.894**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X1.2	Pearson Correlation	.821**	1	.513**	.900**	.438**	.479**	.814**	.841**	.479**	.678**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X1.3	Pearson Correlation	.809**	.513**	1	.757**	.663**	.657**	.798**	.695**	.657**	.605**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X1.4	Pearson Correlation	.802**	.900**	.757**	1	.540**	.572**	.796**	.876**	.572**	.835**	.914**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X1.5	Pearson Correlation	.629**	.438**	.663**	.540**	1	.948**	.650**	.696**	.948**	.512**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
X1.6	Pearson Correlation	.641**	.479**	.657**	.572**	.948**	1	.660**	.718**	1.000**	.564**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000

	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
	Pearson Correlation	.985**	.814**	.798**	.796**	.650**	.660**	1	.841**	.660**	.547**	.902**
X1.7	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
	Pearson Correlation	.813**	.841**	.695**	.876**	.696**	.718**	.841**	1	.718**	.805**	.942**
X1.8	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
	Pearson Correlation	.641**	.479**	.657**	.572**	.948**	1.000**	.660**	.718**	1	.564**	.822**
X1.9	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
	Pearson Correlation	.534**	.678**	.605**	.835**	.512**	.564**	.547**	.805**	.564**	1	.799**
X1.10	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
	Pearson Correlation	.894**	.836**	.826**	.914**	.794**	.822**	.902**	.942**	.822**	.799**	1
TOTAL	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Tabel 4.32
Uji Validitas Instrumen Fasilitas (X₂)

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.777**	.590**	.585**	.847**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85
X2.2	Pearson Correlation	.777**	1	.362**	.805**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000
	N	85	85	85	85	85
X2.3	Pearson Correlation	.590**	.362**	1	.621**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000
	N	85	85	85	85	85
X2.4	Pearson Correlation	.585**	.805**	.621**	1	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	85	85	85	85	85
TOTAL	Pearson Correlation	.847**	.852**	.782**	.903**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	85	85	85	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Tabel 4.33
Uji Validitas Instrumen Harga (X₃)

		Correlations				
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.768**	.678**	.704**	.897**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85
X3.2	Pearson Correlation	.768**	1	.683**	.721**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85
X3.3	Pearson Correlation	.678**	.683**	1	.649**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	85	85	85	85	85
X3.4	Pearson Correlation	.704**	.721**	.649**	1	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	85	85	85	85	85
TOTAL	Pearson Correlation	.897**	.906**	.839**	.878**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	

N	85	85	85	85	85
---	----	----	----	----	----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Tabel 4.34
Uji Validitas Instrumen Kepuasan Peternak Sapi Perah

		Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.782**	.561**	.363**	.615**	.720**	.845**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
Y2	Pearson Correlation	.782**	1	.625**	.454**	.664**	.616**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
Y3	Pearson Correlation	.561**	.625**	1	.607**	.533**	.467**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
Y4	Pearson Correlation	.363**	.454**	.607**	1	.467**	.441**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
Y5	Pearson Correlation	.615**	.664**	.533**	.467**	1	.761**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
Y6	Pearson Correlation	.720**	.616**	.467**	.441**	.761**	1	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
TOTAL	Pearson Correlation	.845**	.859**	.760**	.667**	.851**	.844**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	85	85	85	85	85	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data SPSS v21 diolah, 2021

Penelitian ini mengambil responden sebanyak 85 responden yaitu para Peternak yang tergabung dalam CV. Pandawa Agung Milk. Dengan jumlah responden 85 dengan tingkat signifikansi 5%, maka diperoleh nilai r-tabel sebesar 0,213.

Jika kita melihat r-hitung dari tabel-tabel di atas, baik dari instrumen Kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan kepuasan peternak dapat kita ketahui bahwa dari masing-masing item pernyataan memiliki nilai r-hitung lebih besar daripada nilai r-tabelnya. Semua item dalam instrumen penelitian ini memenuhi syarat kevaliditasan atau sah secara statistik. Hal ini menunjukkan bahwa item-item diatas adalah valid. Item-item kuesioner yang valid ini nantinya bisa dijadikan sebagai acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas yang digunakan pada penelitian ini adalah uji normalitas Kolmogorov-Smirnov. Seperti yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak sehingga bisa digunakan dalam statistik pamametrik. Suatu sata dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi data tersebut $> 0,05$. Apabila nilai signifikansi data $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal. Berikut ini adalah data hasil uji normalitas menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov*:

Tabel 4.35
Hasil Uji Normalitas Data dengan Kolmogorov-Smirnov atas Residual

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.01511104

Most Extreme	Absolute	.052
Differences	Positive	.045
	Negative	-.052
Kolmogorov-Smirnov Z		.483
Asymp. Sig. (2-tailed)		.974

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Pada tabel *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* di atas, diperoleh angka probabilitas atau *Asymp.Sig (2-tailed)*. Jika kita melihat pada tabel 4.35 di atas, maka dapat kita lihat bahwa hasil uji normalitas untuk kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan kepuasan peternak menunjukkan angka signifikansi sebesar 0,974. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,974 > 0,05$), sehingga data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi interkorelasi (hubungan yang kuat) antar variabel independen. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkorelasi antar variabel independen atau tidak terjadi gejala multikolinieritas. Salah satu cara yang paling akurat untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinieritas ini adalah dengan metode *Tolerance* dan *VIF (Variance Inflation Factor)*. Dasar pengambilan keputusannya yaitu dengan melihat nilai *Tolerance*, apabila nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Kemudian melihat nilai *VIF*, apabila nilai *VIF* lebih kecil dari 10 artinya tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.36
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 KUALITAS PELAYANAN	.984	1.017
FASILITAS	.965	1.036
HARGA	.981	1.019

a. Dependent Variable: KEPUASAN PETERNAK SAPI PERAH
Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.36 di atas, dapat kita lihat bahwa hasil dari uji multikolinieritas menunjukkan nilai *Tolerance* pada variabel Kualitas pelayanan menunjukkan angka 0,984, nilai tersebut lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF menunjukkan angka 1,017 nilai tersebut lebih kecil dari 10,00. Kemudian pada variabel Fasilitas menunjukkan angka *Tolerance* sebesar 0,965, nilai tersebut lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF menunjukkan angka 1,036 dimana angka tersebut lebih kecil dari 10,00. Selanjutnya, pada variabel Harga menunjukkan nilai *Tolerance* dan VIF masing-masing adalah 0,981 dan 1,019. Maka dapat disimpulkan bahwa dari masing-masing variabel tidak terjadi gejala multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

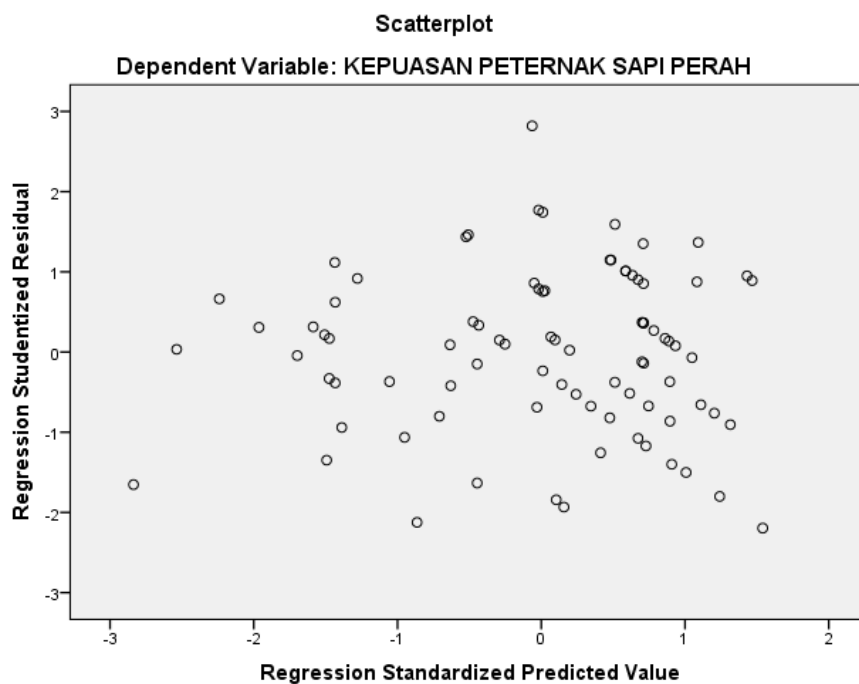
Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah jika tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Apabila

terjadi gejala heteroskedastisitas akan berakibat pada sebuah keraguan (ketidakakuratan) pada suatu hasil analisis regresi yang dilakukan. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan menggunakan media grafik *Scatterplot*.

Ciri-ciri tidak terjadinya gejala heteroskedastisitas yaitu:

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0;
- 2) Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja;
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali;
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Gambar 4.6
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan pada gambar 4.6 di atas, hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak baik di atas maupun di bawah nol pada sumbu Y dan titik-titik pada grafik tidak membentuk pola tertentu atau tidak membentuk pola yang jelas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas dan layak digunakan untuk memprediksi kepuasan Peternak pada CV Pandawa Agung Milk berdasarkan variabel independen Kualitas pelayanan, Fasilitas dan Harga.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dua atau lebih variabel bebas (X) yaitu Kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan peternak. Berikut ini adalah hasil uji regresi linier berganda:

Tabel 4.37
Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.991	2.485		.399	.691
1 KUALITAS PELAYANAN	.096	.040	.168	2.425	.018
FASILITAS	.190	.093	.142	2.034	.045
HARGA	.982	.093	.733	10.578	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PETERNAK SAPI PERAH

Sumber: Data SPSS diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji parameter individual yang disajikan dalam tabel 4.37 di atas, maka dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,991 + 0,096X_1 + 0,190X_2 + 0,982X_3$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Peternak Sapi Perah

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Fasilitas

X₃ = Harga

Dari persamaan regresi di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 0,991 menunjukkan tingkat kepuasan Peternak pada CV Pandawa Agung Milk yang apabila variabel Kualitas pelayanan, fasilitas dan harga dalam keadaan konstan, maka tingkat kepuasannya sebesar 0,991 satuan.
- b. Koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan (X₁) sebesar 0,096, menunjukkan bahwa apabila terjadi peningkatan 1 satuan variabel kualitas pelayanan maka akan meningkatkan nilai kepuasan Peternak sapi perah sebesar 0,096 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Koefisien bernilai positif artinya semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para peternak. Sebaliknya, jika terjadi penurunan 1 satuan variabel kualitas pelayanan maka kepuasan peternak akan menurun sebesar 0,096.

- c. Koefisien regresi pada variabel fasilitas (X2) sebesar 0,190 yang menunjukkan bahwa apabila terjadi peningkatan 1 satuan fasilitas, maka akan meningkatkan kepuasan Peternak sebesar sebesar 0,190 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara fasilitas terhadap kepuasan peternak, dimana, semakin tinggi fasilitas yang ditawarkan oleh CV. PAM semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peternak. Sebaliknya, jika terjadi penurunan 1 satuan variabel fasilitas maka kepuasan peternak akan menurun sebesar 0,096.
- d. Koefisien regresi pada variabel Harga (X3) sebesar 0,982, hal ini menunjukkan bahwa apabila terjadi peningkatan 1 satuan variabel harga maka akan meningkatkan kepuasan para Peternak sebesar 0,982 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Koefisien bernilai positif yang berarti ada pengaruh positif antara harga terhadap kepuasan peternak. Artinya semakin tinggi harga yang ditawarkan CV. PAM kepada para peternak maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para peternak. Sebaliknya, jika terjadi penurunan 1 satuan variabel harga maka kepuasan peternak akan menurun sebesar 0,982.

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menguji hipotesis yang telah dibuat dan melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan peternak di CV. PAM. Uji hipotesis dilakukan

dengan menguji pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) (dalam uji T). Kemudian uji hipotesis kedua dilakukan dengan menguji ada atau tidaknya pengaruh secara simultan (bersama-sama) variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan peternak (dalam uji F).

a. Uji secara Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh secara parsial (individual) antara variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap variabel terikat (Y). Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS diperoleh hasil uji T sebagai berikut:

Tabel 4.38
Hasil Uji T

Coefficients ^a		
Model	t	Sig.
(Constant)	.399	.691
1 KUALITAS PELAYANAN	2.425	.018
FASILITAS	2.034	.045
HARGA	10.578	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PETERNAK SAPI PERAH
Sumber: Data SPSS diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.38 di atas, maka dapat kita uraikan sebagai berikut:

1) Menguji Signifikansi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Uji t ini digunakan untuk menguji hipotesis yang pertama yang bunyinya:

H_1 : Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peternak di CV. Pandawa Agung Milk.

Pada tabel 4.38 di atas, menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,018, nilai ini lebih kecil dari 0,05 ($0,018 < 0,05$) artinya adalah ada pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan peternak.

Kemudian, dari tabel tersebut dapat kita lihat bahwa t_{hitung} koefisien kualitas pelayanan adalah 2.425. Sedangkan t_{tabel} menunjukkan angka 1,98969. Nilai tersebut diperoleh dari nilai t_{tabel} dengan $\alpha = 0,05$, karena penelitian ini menggunakan hipotesis dua arah, maka ketika mencari t_{tabel} nilai 0,05 tersebut dibagi menjadi 2, hasilnya adalah 0,025. Kemudian $D_F = n - k$ dengan n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel, sehingga diperoleh $D_F = 85 - 4 = 81$. Jadi 2,425 lebih besar dari 1,98969 ($t_{hitung} > t_{tabel}$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dari hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan secara parsial atau individual berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peternak sapi perah di CV. Pandawa Agung Milk. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesa 1 (H_1) dapat diterima.

2) Menguji Signifikansi Variabel Fasilitas (X2)

Uji t ini digunakan untuk menguji hipotesis yang kedua yang bunyinya:

H₂ : Fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peternak di CV. Pandawa Agung Milk.

Pada tabel 4.38 di atas, menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,045, nilai ini lebih kecil dari 0,05 ($0,045 < 0,05$) artinya adalah ada pengaruh secara signifikan antara Fasilitas terhadap kepuasan peternak. Kemudian, dari tabel tersebut dapat kita lihat bahwa t_{hitung} koefisien Fasilitas adalah 2,034. Sedangkan t_{tabel} menunjukkan angka 1,98969. 2,034 lebih besar dari 1,98969, artinya menolak H₀ dan menerima H_a.

Dari hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Fasilitas secara parsial atau individual berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peternak sapi perah di CV. Pandawa Agung Milk. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesa 2 (H₂) dapat diterima.

3) Menguji Signifikansi Variabel Harga (X3)

Uji t ini digunakan untuk menguji hipotesis yang ketiga yang bunyinya:

H₃ : Harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peternak di CV. Pandawa Agung Milk.

Pada tabel 4.38 di atas, menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, nilai ini lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$)

artinya adalah ada pengaruh secara signifikan antara Harga terhadap Kepuasan Peternak. Kemudian, dari tabel tersebut juga dapat kita lihat bahwa t_{hitung} koefisien Fasilitas adalah 10,578. Sedangkan t_{tabel} menunjukkan angka 1,98969. 10,578 lebih besar dari 1,98969, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dari hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Harga secara parsial atau individual berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peternak sapi perah di CV. Pandawa Agung Milk. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesa 3 (H_3) dapat diterima.

b. Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)

Uji simultan atau uji F digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

Cara pertama yaitu dengan melihat nilai signifikansi:

- 1) Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka memiliki pengaruh signifikan.
- 2) Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka tidak berpengaruh signifikan.

Cara kedua yaitu dengan melihat nilai t_{hitung} dan t_{tabel} :

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka bisa dikatakan signifikan.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak signifikansi.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS diperoleh hasil uji F sebagai berikut:

Tabel 4.39
Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	553.915	3	184.638	43.846	.000 ^b
	Residual	341.096	81	4.211		
	Total	895.012	84			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PETERNAK SAPI PERAH

b. Predictors: (Constant), HARGA, KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS

Sumber: Data SPSS diolah, 2021

Berdasarkan Hasil Uji F (ANOVA) pada tabel 4.39 di atas, menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 43,846. Kemudian nilai F_{tabel} diperoleh angka 2,72. Nilai tersebut diperoleh dari tabel F dengan taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$), dan nilai $D_{F1} = k-1 = 4-1 = 3$ (dengan $k =$ jumlah variabel). Kemudian $D_{F2} = n-k = 85-4 = 81$ (dengan $n =$ jumlah sampel). Dari hasil Uji F di atas diketahui bahwa 43,846 lebih besar dari 2,72 atau $F_{hitung} > F_{tabel}$. Selanjutnya, pada tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan harga secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan peternak sapi perah di CV. Pandawa Agung Milk.