

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Pengaruh Kualitas Pelayanan yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk terhadap Kepuasan Peternak**

Berdasarkan hasil Uji T yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk berpengaruh secara positif dan juga signifikan terhadap kepuasan peternak sapi perah. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan peternak. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan CV. Pandawa buruk atau kurang, maka akan menyebabkan menurunnya kepuasan yang dirasakan peternak sapi perah.

Dalam buku yang berjudul *Service, Quality dan Satisfaction* karya Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra menjelaskan bahwa pada perspektif tradisional seringkali perusahaan hanya berfokus pada pencapaian produktivitas dan profitabilitas dengan mengabaikan aspek kualitas. Dalam konteks kompetisi pasar bebas secara global, perusahaan harus bersaing dengan para pesaing lokal dan global yang menyebabkan tingginya kompetisi. Perhatian perusahaan tidak lagi hanya terbatas pada produk (barang atau jasa yang dihasilkan) semata, tetapi juga pada aspek proses, sumber daya manusia dan lingkungan. Dengan demikian, hanya perusahaan yang benar-benar berkualitas yang dapat memenangkan persaingan dalam pasar global.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Selanjutnya kepuasan pelanggan berkontribusi pada terciptanya loyalitas pelanggan.<sup>82</sup>

Kepuasan peternak adalah perasaan yang dirasakan peternak, bisa berupa perasaan senang dan perasaan puas terhadap kinerja CV. Pandawa Agung Milk yang melebihi harapan peternak. Peternak yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan akan terus menjual susu hasil perahannya kepada CV. Pandawa Agung Milk. Jika peternak merasa puas, maka kecil kemungkinan peternak akan pindah ke perusahaan penampungan susu yang lainnya. Hal ini tentu menguntungkan perusahaan karena mempengaruhi keberlangsungan perusahaan kedepannya. Karena kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

---

<sup>82</sup> Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, *Service, Quality, dan Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset. 2011), hal 171-172.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di antaranya adalah kualitas produk, harga, *service quality*, kemudahan, faktor emosional dan lain sebagainya. Tetapi berbeda dengan perusahaan penampungan susu atau kelompok usaha ternak sapi perah yang mana tidak menjual produk, melainkan menjual jasa. Tentunya kualitas pelayanan menjadi faktor yang penting dalam kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting bagi perusahaan di bidang jasa, seperti pada CV. Pandawa Agung Milk.

Dalam usaha meningkatkan kepuasan para peternaknya, CV. Pandawa Agung Milk menyadari bahwa kualitas pelayanan mampu mempengaruhi tingkat kepuasan peternak. Untuk itu, CV. Pandawa Agung Milk memilih petugas-petugas yang kompeten dibidangnya. Selain itu, petugas harus ramah, sopan dan berpenampilan yang baik, tidak urakan. Kemudian petugas harus yang bertanggungjawab serta jujur dalam bertugas. Sebisa mungkin tidak membuat kesalahan-kesalahan baik dalam pengecekan susu dan pencatatan. Petugas juga harus cekatan dalam melayani peternak, seperti saat pengecekan BJ susu sehingga prosesnya berjalan dengan lancar dan menghemat waktu.

Selain itu, petugas di CV. Pandawa Agung Milk juga sangat memadai. Setiap pos memiliki 1 petugas penampungan susu, kemudian setiap Gedung pengolahan susu juga memiliki 1 petugas. Sehingga proses penampungan dan pengolahan susu berjalan dengan lancar. CV. Pandawa Agung Milk juga harus mampu menangani komplain-komplain dari peternak secara tepat dan baik. Karena penanganan komplain secara efektif memberikan peluang untuk

mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk/jasa perusahaan yang puas.<sup>83</sup>

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan selanjutnya adalah CV. Pandawa Agung Milk yang bersedia membeli susu abiotik dari para peternak. Aspek empati ditunjukkan dengan CV. Pandawa Agung Milk bersedia membeli susu abiotik dari para peternak. Susu biotik ini disebabkan oleh pengaruh dari suatu obat yang diberikan kepada sapi perah. Seperti yang kita ketahui bahwa sakit yang menyerang sapi perah tidak dapat diduga-duga. Hal ini tentunya membuat khawatir para peternak. Jika susu mereka tidak laku dijual, maka penjualan susu menjadi berkurang dan pendapatannya pun juga akan menurun. Sedangkan sapi yang sakit tersebut membutuhkan perawatan, dan perawatannya pun tidak murah.

Jika pendapatan peternak berkurang, ditambah biaya perawatan sapi yang sakit, belum lagi pakannya dan kebutuhan yang lainnya, dengan pendapatan tersebut, terkadang tidak mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut. Jadi, dengan kebijakan CV. PAM yang membeli susu abiotik dari peternak, membuat peternak merasa senang, puas dan tidak khawatir lagi, meskipun harganya lebih rendah dengan susu yang normal. Setidaknya mampu menutup biaya perawatan sapi-sapi yang sakit.

Selain itu, CV. Pandawa Agung Milk juga memberikan kemudahan dalam pengajuan SP. Bagi para peternak yang membutuhkan dana secara mendesak, maka bisa mengajukan SP kepada CV. Pandawa Agung Milk.

---

<sup>83</sup> Ibid., hal 359.

Untuk persyaratannya juga gampang sekali, tidak membutuhkan banyak persyaratan seperti fotocopy KTP dan lain-lain, cukup menghubungi pihak CV. Pandawa Agung Milk. SP akan cair beberapa hari kedepannya. Untuk pelunasannya yaitu diambilkan dari pendapatan susu peternak setiap bulannya. Hal ini tentu sangat membantu para peternak dalam hal pendanaan. Peternak tidak perlu khawatir lagi jika ada kebutuhan yang mendesak.

Sedangkan pada aspek bukti fisik, CV. Pandawa Agung Milk mempunyai pos-pos penampungan susu. Setiap harinya, para peternak menyetorkan susu hasil perahan ke pos-pos penampungan susu yang ada dilingkungan masing-masing. Di pos penampungan susu, susu dicek kadar BJnya setiap pagi dan sore hari. Para peternak bisa melihat secara langsung proses tersebut. Sehingga meminimalisir kesalahpahaman antara petugas dengan peternak.

Selain itu, CV. Pandawa Agung Milk juga memiliki gedung pengolahan susu sendiri. Didalam kelompok usaha ternak sapi perah, memiliki mesin pengolahan susu adalah sebuah keharusan. Alasannya adalah karena susu merupakan media yang baik untuk perkembangan bakteri yang menyebabkan susu mudah basi. Sebelum susu disetorkan kepada IPS, terlebih dahulu susu diolah yaitu dengan proses pendinginan, untuk menghambat proses perkembangbiakan bakteri, sehingga susu tidak basi dalam perjalanan penyetoran kepada IPS. Dengan proses pendinginan, masa simpan susu akan menjadi semakin panjang.

Pengiriman susu kepada IPS membutuhkan waktu yang cukup lama. Bisa saja susu sudah basi sebelum sampai di IPS. Jika susu tersebut basi, maka susu tidak layak jual. Dengan begitu, kelompok usaha ternak sapi perah akan mengalami kerugian. Hal ini tentunya membuat khawatir para peternaknya. Jika susu tidak layak jual, bagaimana bisa kelompok usaha ternak sapi perah mampu membeli susu dari para peternak? Dengan adanya gedung pengolahan susu ini, tentunya peternak akan merasa senang, puas, dan tidak khawatir lagi dengan resiko kerugian akibat susu yang mudah basi.

Selanjutnya, peternak merasa senang dan puas terhadap kualitas pakan yang disediakan oleh CV. Pandawa Agung Milk. Karena, dengan mengkonsumsi pakan dari CV. PAM membuat produksi susu semakin meningkat dan kualitas susu menjadi lebih baik. Hal ini dibuktikan dengan CV. Pandawa Agung Milk yang sangat menjaga kualitas pakan yang mereka jual. Mereka sangat mengerti kandungan apa saja yang harus ada pada pakan yang bisa membuat susu semakin baik. Selain itu, CV. PAM juga memberikan edukasi terkait makanan apa saja yang bisa mempengaruhi kualitas susu. Karena, jika kualitas susu baik, maka harganya pun juga akan semakin mahal dan juga apabila kuantitas susu bertambah, tentunya akan berpengaruh terhadap pendapatan peternak setiap bulannya.

Kualitas pelayanan menjadi satu hal yang sangat penting dalam berbisnis, apalagi bisnis dibidang jasa. Karena pada bisnis dibidang jasa intensitas untuk berinteraksi secara langsung dengan konsumen jauh lebih tinggi. Sehingga perlu sekali untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang

diberikan. Hal ini seperti yang sudah dijelaskan oleh Kaihatu, Achmad Daengs dan Agoes Tinus dalam penelitian yang dilakukan oleh Asri Maharani yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu bisnis, dimana kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam bisnis. Kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas). Kinerja inilah yang dibeli oleh pelanggan, sehingga kualitas kinerja suatu perusahaan merupakan dasar bagi pemasaran jasa.

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, bahwa kualitas pelayanan yang diberikan seperti semua tindakan, perlakuan atau cara melayani pelanggan haruslah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para pelanggan. Seperti dijelaskan oleh Parasuraman, Zaithaml dan Berry dalam penelitian yang dilakukan oleh Asri Maharani<sup>84</sup>, agar tercipta kepuasan pelanggan, maka kualitas yang diberikan oleh perusahaan haruslah sesuai atau bahkan melebihi dari harapan para pelanggannya. Nilai kepuasan yang maksimal terjadi apabila tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan oleh perusahaan menunjukkan nilai yang tinggi. Zaithaml menambahkan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan layanan secara menyeluruh. Apabila penilaian yang diberikan bernilai positif, maka kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak pada terwujudnya loyalitas pelanggan.

---

<sup>84</sup> Asri Maharani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Penginapan Pondok Musafir Tulungagung)*..., hal. 90-91.

Hasil penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Deni Arisandi<sup>85</sup>, Asri Maharani<sup>86</sup>, Roza Maya Sari dan Efri Kurnia<sup>87</sup> yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan atau konsumen. Pada variabel kualitas pelayanan, nilai signifikansi menunjukkan nilai yang positif. Artinya, jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tinggi, maka tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan atau konsumen pun juga tinggi, begitupun sebaliknya. Kepuasan pelanggan ini tentunya dipengaruhi oleh kualitas SDM yang dimiliki perusahaan. Jika petugas mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, maka pelanggan juga akan merasa puas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang tidak bisa dipisahkan dalam rangka mewujudkan kepuasan peternak di CV. Pandawa Agung Milk. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peternak. Dengan pelayanan yang baik dan memuaskan yang diberikan oleh petugas akan memberikan nilai kepuasan tersendiri kepada para peternak. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh CV. Pandawa Agung Milk sudah sesuai dengan harapan para peternaknya dan kepuasan peternak pun dapat terwujud.

---

<sup>85</sup> Deni Arisandi, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Biaya Terhadap Kepuasan Pelanggan John's resto Sumber Gempol Tulungagung...*, hal. 124-125.

<sup>86</sup> Asri Maharani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Penginapan Pondok Musafir Tulungagung)...*, hal. 100-101.

<sup>87</sup> Roza Maya dan Efri Kurnia, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Tuntungan Indah Lestari Raya Medan...*, hal 451-454.



## **B. Pengaruh Fasilitas yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk terhadap Kepuasan Peternak Sapi**

Berdasar hasil Uji T yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa fasilitas secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap kepuasan peternak sapi perah. Hal ini berarti apabila kelengkapan dan kenyamanan fasilitas fisik terpenuhi dengan baik, maka akan meningkatkan kepuasan peternak sapi perah terhadap CV. Pandawa Agung Milk. sebaliknya, jika kelengkapan dan kenyamanan fasilitas fisik tidak terpenuhi dengan baik, maka akan berpengaruh terhadap menurunnya kepuasan yang dirasakan para peternak sapi perah terhadap CV. Pandawa Agung Milk.

Fasilitas merupakan faktor yang tak kalah pentingnya dari kualitas pelayanan, apalagi bisnis di bidang jasa. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), fasilitas merupakan sarana untuk melancarkan fungsi, kemudahan.<sup>88</sup> Jadi fasilitas adalah sarana yang diberikan atau disediakan oleh perusahaan guna menambah kelancaran usaha tersebut. Dengan adanya fasilitas-fasilitas tersebut akan menambah kepuasan peternak terhadap CV. Pandawa Agung Milk.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, nilai indeks tertinggi diperoleh oleh item pernyataan yaitu CV. Pandawa Agung Milk memiliki pos penampungan susu dan juga Gedung pengolahan susu yang bersih dan memadai. Dengan adanya pos penampungan susu, kebersihan dan

---

<sup>88</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Kamus Versi Online atau Daring*, dalam <https://kbbi.web.id/fasilitas.html>, diakses pada 24 Februari 2021, pukul 11.06 WIB

kehigienisan susu menjadi lebih terjamin. Biasanya, jika suatu kelompok usaha ternak sapi perah tidak memiliki pos penampungan susu, susu hasil perahan tersebut akan diletakkan didepan rumah dengan wadah milkcan ataupun ember, dimana akan sangat rawan terkontaminasi. Di CV. Pandawa Agung Milk, pengambilan sampel dilakukan dipos penampungan susu tersebut. Selain itu, peternak menggunakan milkcan sebagai wadahnya, dengan tutup yang rapat, sehingga tidak mudah terkontaminasi oleh bakteri.

Dalam segi operasional perusahaan, CV. Pandawa Agung Milk memiliki dua mobil tanki besar yang digunakan untuk mengangkut susu kepada IPS. Kemudian lima mobil tanki kecil untuk mengangkut susu dari pospos penampungan susu ke gedung pengolahan susu untuk proses pendinginan sebelum susu-susu tersebut disetorkan kepada IPS. Selanjutnya CV. Pandawa Agung Milk 1 mobil pickup untuk mengangkut konsentrat untuk kebutuhan pakan ternak. Hal ini tentu membuat peternak merasa puas karena proses pengangkutan susu mulai dari pos penampungan susu sampai ke IPS bisa beroperasi dengan lancar.

Selain operasional perusahaan, CV. Pandawa Agung Milk juga menyediakan tempat pencucian milkcan dan juga tersedianya tempat parkir. Setiap pos penampungan susu milik CV. Pandawa Agung Milk pasti memiliki tempat pencucian milkcan yang memadai. Jika pos penampungannya kecil maka ada 1-2 tempat pencucian milkcan, jika pos penampungannya besar, maka tersedia 3-4 tempat pencucian milkcan. Tersedianya tempat pencucian

milkan tentu sangat membantu para peternak. Jadi ketika pulang, milkan sudah bersih dan bebas dari bakteri lagi. Selain itu juga bisa menghemat air.

Untuk tempat parkir, tiap-tiap pos memiliki tempat parkir yang berbeda-beda tergantung dari kondisi geografisnya. Ada yang memiliki tempat parkir yang luas, ada juga yang tempat parkirnya sempit. Tersedianya tempat parkir juga merupakan sebuah kenyamanan bagi peternak. Selain tidak mengganggu lalu lintas jalan, juga menghemat waktu. Tidak perlu kesulitan mencari tempat parkir dan tidak perlu menunggu peternak lain selesai dulu baru bisa parkir. Meskipun penyeteroran susu bergantian, akan tetapi ketersediaan tempat parkir juga sangat diperlukan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pernyataan Fandy Tjiptono dalam penelitian yang dilakukan oleh Asri Maharani<sup>89</sup>, beliau menjelaskan bahwa fasilitas merupakan salah satu sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Menurut Agus Sulistiyono dalam penelitian yang dilakukan oleh Asri Maharani, menjelaskan bahwa segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior, serta kebersihan fasilitas juga harus diperhatikan, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapatkan konsumen secara langsung. Tak jarang fasilitas menjadi faktor penentu seorang konsumen untuk memilih memakai jasa atau tidak memakai jasa suatu perusahaan.

---

<sup>89</sup> Asri Maharani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Penginapan Pondok Musafir Tulungagung)*..., hal. 94.

Hasil penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Asri Maharani<sup>90</sup>, Sartika Moha dan Sjendry Loindong<sup>91</sup>, serta Eva Desembrianita dan Ruslin<sup>92</sup>, yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian, menurut Reza Harjoyudanto Dharmawan dan Tatiana Kristianingsih<sup>93</sup> dan juga Ary Kusuma Wardani<sup>94</sup>; juga menjelaskan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas merupakan hal yang penting bagi pelanggan, karena fasilitas bisa menentukan pelanggan untuk memakai suatu jasa atau tidak. Sehingga suatu perusahaan harus memperhatikan fasilitas apa saja yang akan ditawarkan kepada pelanggannya.

Berdasarkan hasil penelitian ini, fasilitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peternak. Artinya, fasilitas merupakan faktor yang tidak terpisahkan untuk terwujudnya kepuasan peternak di CV. Pandawa Agung Milk. Pada umumnya, kelengkapan fasilitas, kebersihan fasilitas, kenyamanan ruangan dan lain sebagainya mampu meningkatkan kepuasan para peternak. Jika peternak merasa puas, maka keinginan untuk meninggalkan atau keluar dari kelompok usaha ternak sapi perah pun akan semakin sedikit. Selain itu, dengan penyediaan fasilitas yang memuaskan,

---

<sup>90</sup> *Ibid.*, hal 100-101.

<sup>91</sup> Sartika Moha dan Sjendry Loindong, *Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado*, Jurnal EMBA..., hal 575-584.

<sup>92</sup> Eva Desembrianita dan Ruslin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Keputusan Pelanggan Untuk Menggunakan Jasa Hotel Oval Surabaya...*, hal.345-354.

<sup>93</sup> Reza Harjoyudanto Dharmawan dan Tatiana Kristianingsih, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Pelangi Malang...*, hal 464.

<sup>94</sup> Ary Kusuma Wardani, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Syariah Solo...*, hal. 7.

maka bisa menarik banyak peternak untuk bergabung bersama CV. Pandawa Agung Milk.

### **C. Pengaruh Harga yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk terhadap Kepuasan Peternak Sapi Perah**

Berdasarkan hasil Uji T yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa Harga yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peternak sapi perah. Artinya semakin baik tingkat harga yang ditawarkan kepada para peternak akan meningkatkan kepuasan peternak. Sebaliknya, jika harga yang ditawarkan rendah, maka akan berpengaruh terhadap penurunan tingkat kepuasan yang dirasakan peternak sapi perah terhadap CV. Pandawa Agung Milk.

Harga juga merupakan variabel yang penting dalam menentukan kepuasan peternak. Tinggi rendahnya tingkat harga yang ditawarkan menjadi salah satu pertimbangan konsumen yang akhirnya akan berpengaruh pada kepuasan konsumen. Penetapan harga yang kompetitif yaitu penetapan harga yang tidak terlalu tinggi agar dapat dijangkau oleh berbagai lapisan konsumen. Kewajaran harga akan mempengaruhi persepsi pelanggan dan pada akhirnya akan mempengaruhi kesediaan konsumen untuk menjadi pelanggan karena mereka merasa puas terhadap produk.

Purnamasari dalam penelitian yang dilakukan oleh Andhika Danu Praja menyatakan bahwa semakin baik harga yang ditawarkan pihak produsen akan berakibat pada semakin baiknya kepuasan konsumen. Sebaliknya, apabila harga yang ditawarkan terlalu tinggi tanpa diimbangi dengan kualitas produk

atau jasa yang baik maka dapat menimbulkan kekecewaan konsumen. Kepastian harga yang ditetapkan sangat berpengaruh besar pada produk dan jasa yang dipasarkan. Jika konsumen mendapatkan kepastian harga yang jelas maka sudah pasti konsumen tidak akan ragu dalam melakukan pembelian produk dan dalam jangka panjang konsumen akan ragu dalam melakukan pembelian produk atau jasa, dan dalam jangka panjang, konsumen akan merasa puas terhadap produk atau jasa yang dihasilkan.<sup>95</sup>

Dalam kebijakan penetapan harga, CV. Pandawa Agung Milk memberikan informasi harga secara lengkap, dan mudah untuk dipahami. Seperti yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, bahwa CV, PAM memberikan informasi harga secara lengkap di setiap pos-pos penampungan susu. Hal ini tentunya memudahkan para peternak untuk melihat kisaran harga susu lengkap dengan standar penetapan harga susu di CV. PAM. Misalnya, dengan TS sebesar 12.00-12.04 maka harganya adalah Rp 5.600,- per literanya. Jadi, para peternak tahu bagaimana kualitas susu yang dihasilkan. Jika peternak ingin menaikkan harga susu, maka peternak harus menaikkan nilai TS pada susu. Jadi peternak jadi lebih tahu apa yang harus mereka lakukan untuk menaikkan atau mempertahankan harga susunya.

Kisaran harga susu di CV. Pandawa Agung Milk adalah sebesar Rp 5.200,- sampai dengan Rp 6.000,- per literanya. Harga terendah yaitu sebesar Rp 5.200 dengan TS sebesar 11.00-11.04, sedangkan harga tertinggi adalah Rp

---

<sup>95</sup> Andhika Danu Praja, *Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen: Studi Kasus pada Konsumen JavasCloth Mojokaban Sukoharjo*, (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018), hal 15-16.

6.000,- dengan TS sebesar 13.00-13.04. Harga tersebut cukup bersaing dengan kelompok usaha ternak sapi perah yang lain, yaitu mayoritas harga adalah sebesar Rp 5.600,- sampai dengan Rp 5.800,- perliternya. Ditambah dengan kualitas susu dicek setiap hari yaitu di pagi dan sore hari menambah peternak merasa puas dan percaya terhadap penetapan harga susu di CV. Pandawa Agung Milk. Harga tersebut merupakan harga yang umum di tiap-tiap kelompok usaha ternak sapi perah khususnya di Kecamatan Pagerwojo.

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Deni Arisandi<sup>96</sup>, Roza Maya Sari dan Ruslin<sup>97</sup> dan juga Ary Kusuma Wardani<sup>98</sup> yang menyatakan bahwa harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Eriyanto Prastyo Nugroho dan Eva Desembrianita dan juga Ruslan yang menyatakan bahwa harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan peternak sapi perah di CV. Pandawa Agung Milk.

Berdasarkan hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peternak di CV. Pandawa Agung Milk. Dalam kegiatan usahanya, CV. Pandawa Agung Milk membeli susu dari para peternak. Jadi semakin tinggi harga susu yang ditawarkan kepada peternak, maka peternak akan semakin puas. Berbeda lagi jika perusahaan tersebut menjual produk atau jasa, semakin rendah harga yang ditawarkan,

---

<sup>96</sup> Deni Arisandi, Skripsi, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Biaya Terhadap Kepuasan Pelanggan John's resto Sumber Gempol Tulungagung...*, hal. 124-125.

<sup>97</sup> Roza Maya dan Efry Kurnia, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Tuntungan Indah Lestari Raya Medan...*, hal.451-454.

<sup>98</sup> Ary Kusuma Wardani, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Syariah Solo...*, hal. 7.

maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumennya. Jadi, jika harga susu yang ditawarkan oleh CV. Pandawa Agung Milk semakin tinggi, maka kepuasan konsumen pun juga akan semakin tinggi, begitupun sebaliknya. Jika harga susu yang ditawarkan oleh CV, Pandawa Agung Milk rendah, maka kepuasan peternak akan sulit untuk tercapai.

#### **D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga yang diberikan CV.**

Berdasarkan perhitungan Uji F dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan harga yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap kepuasan peternak sapi perah. Sehingga hipotesis yang menyatakan variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh terhadap kepuasan peternak sapi perah dapat diterima dan terbukti kebenarannya. Dari fakta tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan harga mempengaruhi kepuasan peternak sapi perah sehingga peternak tetap memilih CV. Pandawa Agung Milk untuk mengelola susu hasil perahan mereka.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, diantaranya yaitu mutu produk dan pelayanannya, kegiatan penjualan, pelayanan setelah penjualan dan nilai-nilai perusahaan.<sup>99</sup> Menurut Hendry Irawan dalam penelitian yang dilakukan oleh Asri Maharani menyebutkan bahwa terdapat beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, diantaranya adalah kualitas produk, harga, kualitas pelayanan (*service quality*),

---

<sup>99</sup> Husein Umar, *Evaluasi Kinerja Perusahaan...*, hal. 51.



faktor emosional (*emotional factor*) dan kemudahan.<sup>100</sup> Hal tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan bisa mempengaruhi kepuasan pelanggannya khususnya yang bergerak dibidang jasa, seperti hotel, restoran, rumah sakit dan lain sebagainya. Kemudian kualitas pelayanan, fasilitas dan harga juga mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan, fasilitas dan harga mampu mempengaruhi kepuasan para peternak di CV. Pandawa Agung Milk.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, mayoritas peternak merasa puas terhadap kualitas pelayanan, Penyediaan Fasilitas dan juga Harga yang diberikan oleh CV. Pandawa Agung Milk. Kualitas pelayanan yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk dirasa sudah memenuhi harapan para peternak. Dengan petugas yang sopan dan bertanggungjawab, petugas yang ahli dan juga petugas yang memadai membuat peternak merasa puas terhadap CV. Pandawa Agung Milk. Selain itu, kelengkapan fasilitas seperti pos penampungan susu, gedung pengolahan susu, tanki pengangkut susu, tempat parkir, dan juga tersedianya tempat pencucian milkcan menambah kepuasan para peternak terhadap CV. Pandawa Agung Milk. Belum lagi perhatian yang diberikan oleh CV. Pandawa Agung Milk seperti penanganan komplain yang cepat dan sesegera mungkin menjadikan peternak merasa diperhatikan oleh CV. PAM. Kemudian penetapan harga susu yang transparan, harga susu yang

---

<sup>100</sup> Asri Maharini, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Ditinjau dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Penginapan Pondok Musafir Tulungagung)*..., hal. 100-101.

bersaing akan menambah tingkat kepuasan peternak terhadap CV. Pandawa Agung Milk.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ary Kusuma Wardani<sup>101</sup> dan juga Eva Desembrianita beserta Ruslin<sup>102</sup> dimana dari hasil penelitian yang sudah mereka lakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan juga harga secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan para pelanggannya. Dengan pelayanan yang baik, ramah, dan sopan akan memberikan kepuasan terhadap peternak, ditambah dengan penyediaan fasilitas secara lengkap, memadai dan terawat akan memberikan rasa kenyamanan terhadap peternak. Selain itu, penetapan harga yang sesuai dengan harapan para peternak akan menambah kepuasan bagi para peternak.

---

<sup>101</sup> Ary Kusuma Wardani, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Syariah Solo...*, hal. 7.

<sup>102</sup> Eva Desembrianita dan Ruslin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Keputusan Pelanggan untuk Menggunakan Jasa Hotel Oval Surabaya...*, hal 345-354.