

Pengaruh Penetapan Harga Dan Kualitas Pelayanan PT. Ciomas Adisatwa Terhadap Kepuasan Mitra Kerja Di Kecamatan Tongas Kabupaten Probolinggo

Miftahur Rizki *)
Eka Farida **)
Restu Millaningtyas *)**

Email : miftahurrizkii24@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

This research was conducted to determine the effect of pricing and service quality on the satisfaction of PT Ciomas Adisatwa partners in Tongas sub-district, Probolinggo regency. The type of research used is quantitative research. The population in the study were work partners who joined PT. Ciomas Adisatwa, Tongas District Probolinggo Regency for the period from August 2023 to December 2023. The approach method used is purposive sampling with the distribution of questionnaires to 33 respondents. Data processing using SPSS analysis mats. In the results of this study, it can be concluded that pricing and service quality simultaneously affect the satisfaction of PT Ciomas Adisatwa partners in Tongas sub-district, Probolinggo regency.

Keywords: *Service Quality, Pricing, Work Partner Satisfaction.*

Pendahuluan

Usaha dalam bidang peternakan adalah salah satu dari 5 subsektor pertanian. Dalam Peraturan Kementrian Peternakan (Permentan no. 13 th 2017) pasal 3 menjelaskan bahwa produksi peternakan mencakup subsektor yang terbagi atas subsektor peternakan besar yaitu sapi (peternakan sapi perah/sembelih), kerbau dan kuda, dan serta subsektor peternakan kecil yang terdiri atas kambing, domba, babi dan unggas meliputi ayam, itik dan burung puyuh.

PT Ciomas Adisatwa sebagai salah satu upaya kemitraan yang mengembangkan jaringan peternakan penggemukan ayam tipe A dan rumah potong unggas yang tersebar secara strategis di seluruh Indonesia. Kemitraan tersebut juga menghasilkan berbagai produk dalam bentuk mentah ataupun olahan lebih dari 100 macam produk. Perusahaan yang dikenal dengan nama Japfa ini didirikan pada tahun 1993 di Bogor, dan masih beroperasi sampai saat ini. Perusahaan ini bergerak dibidang agribisnis dan efektif merger menjadi perusahaan PT Japfa Comfeed Indonesia, Tbk yang berkedudukan di Jakarta dan didirikan untuk membantu program pemerintah di bidang ketenagakerjaan, peningkatan gizi masyarakat dan transfer teknologi di bidang pakan ternak. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas mitra, beberapa strategi diterapkan, seperti bagi hasil jika jumlah total daging melebihi rasio konversi pakan (FCR). FCR merupakan perbandingan antara jumlah pakan yang digunakan untuk menghasilkan 1 kg daging ayam (Suwarta, 2011). Perusahaan memberikan input seperti DOC (anakan ayam), pakan dan obat-obatan, peternak hanya menyediakan kandang dan peralatan. Peternak juga menyediakan tenaga kerja untuk beternak ayam sampai panen, dengan adanya kerjasama ini diharapkan mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi peternak seperti permodalan, pengetahuan, pemeliharaan, dan pengelolaan. Tetapi dalam perjalanan kemitraan terdapat beberapa kendala atau risiko kemitraan yang belum dapat dipenuhi diantaranya, kepuasan mitra dalam hal pelayanan yang diberikan oleh PT. Ciomas Adisatwa seperti pengawasan PPL (Petugas Penyuluh Lapangan) yang kurang maksimal, sehingga apabila terjadi sesuatu di peternak misalnya ada indikator gejala virus kurang cepat tercegah.

Berdasarkan hasil wawancara terdapat beberapa keluhan atau kekurangan yang dialami oleh mitra kerja seperti, (1) penetapan harga yang naik turun, (2) bobot ayam terkadang susut, beda dari hasil timbanga, karna faktor masa panen ayam terus diberi makan berlebihan, (3) masa panen bersamaan, (4) permintaan lebih sedikit dari persediaan sehingga mengakibatkan harga daging turun, (5) pelayanan yang dilakukan oleh karyawan perusahaan kurang memadai, (6) pelayanan oleh peternak kurang baik, sehingga mengakibatkan para tengkulak merasa kurang puas, (7) harga pakan yang naik, (8) obat dan vaksin yang disediakan oleh perusahaan terbatas, sehingga peternak harus kembali mengeluarkan modal untuk membeli obat-obatan dan vitamin, (9) kelangkaan sekam dalam masa brooding harga naik, (10) biaya akomodasi yang tinggi terkadang tidak sesuai dengan pendapatan dari Perusahaan. Mitra kerja di PT. Ciomas Adisatwa terdiri dari tengkulak dan peternak. Yang dimaksud dengan tengkulak yaitu pedagang perantara dari perusahaan ketangan konsumen (pasar atau rumah makan) yang biasanya sebagai peraih harga beli yang pada umumnya lebih rendah dari harga pasaran (KBBI, 1997). Dan peternak (ayam ras pedaging) adalah orang yang berperan membiakkan ataupun membudidayakan ayam atau unggas dengan tujuan untuk mendapatkan daging yang berbobot dan untuk mencari keuntungan dengan prinsip pengelolaan pada faktor-faktor produksi yang telah dipadukan secara optimal sesuai dengan arahan yang diberikan perusahaan.

Menurut perspektif Arianto (2018: 83), kualitas layanan melibatkan pengutamaan pemenuhan kebutuhan dan persyaratan pelanggan, serta melampaui harapan pelanggan pada waktu yang tepat. Kepuasan pelanggan terutama diukur dari harga dan kualitas layanan. Pelayanan yang memuaskan akan menghasilkan kepuasan yang besar bagi peternak. Kepuasan peternak inilah yang akhirnya mempengaruhi profitabilitas operasional perusahaan dalam kerjasama jangka panjang. Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh penetapan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mitra kerja PT Ciomas Adisatwa di Kecamatan Tongas Kabupaten Probolinggo.

Kajian Pustaka

Kepuasan Mitra Kerja

Menurut Tjiptono (2015: 146), kepuasan mitra kerja terjadi ketika seseorang merasa senang atau kecewa setelah membandingkan persepsinya terhadap kinerja suatu produk dengan harapannya sendiri. Harapan pelanggan ini dibentuk oleh pengetahuan dan pengalaman pembelian sebelumnya. Kepuasan mitra kerja akan terpenuhi jika perusahaan telah memenuhi kebutuhan dan harapan para pelanggan. Jika kinerja perusahaan baik maka pelanggan akan semakin puas. Kepuasan mitra kerja akan mempengaruhi profitabilitas operasional perusahaan dalam kerjasama jangka panjang. Menurut Indrasari, (2019), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan mitra kerja. Diantaranya sebagai berikut, (1) kualitas produk, (2) kualitas pelayanan pada pelanggan, (3) emosional dalam penjualan, (4) harga produk, dan (5) biaya produk. Kepuasan peternak mencerminkan seberapa jauh perusahaan menanggapi keinginan atau memenuhi apa yang diharapkan oleh peternak. tingkat kepuasan akan menentukan keberlanjutan kerja sama mitra usaha dengan perusahaan.

Penetapan Harga

Menurut Umroh & Alfiatun, (2023). Penetapan harga merupakan praktik penggandaan yang diterapkan setiap orang pada saat membeli dan menjual barang di pasar, biasanya dengan harga yang adil dan seimbang. Salah satu elemen yang penting dalam strategi pemasaran adalah penetapan harga, keputusan yang diambil dalam dalam penetapan harga suatu produk atau jasa akan berpengaruh langsung pada setiap elemen marketing mix. Harga itu dipengaruhi oleh beberapa faktor, misal biaya, permintaan dan faktor-faktor dalam persaingan. Menurut Kotler dan Armstrong (1994,341) sebagai pertimbangan dalam penetapan harga terdapat dua faktor utama, yaitu faktor internal perusahaan dan faktor eksternal pada lingkungan. Menurut Enggal et al., (2019) ada empat

indikator yang menjadi ciri harga: (1) ketersediaan, (2) harga relatif terhadap kualitas produk, (3) harga relatif terhadap penggunaan, dan (4) daya saing.

Kualitas Pelayanan

Menurut perspektif Arianto (2018: 83), kualitas layanan melibatkan pengutamaan pemenuhan kebutuhan dan persyaratan pelanggan, serta melampaui harapan pelanggan pada waktu yang tepat. Kualitas pelayanan dan penetapan harga merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelayanan yang memuaskan akan menghasilkan kepuasan yang besar bagi peternak. Menurut Tjiptono (2006) kualitas pelayanan merupakan tindakan produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta mencapai kepuasan konsumen. Ada faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dan sehingga memungkinkan untuk pemberian layanan yang melebihi standar. (Kasmir, 2017). Yaitu sebagai berikut: (1) banyaknya tenaga kerja dalam perusahaan, (2) kualitas tenaga kerja meliputi pengetahuan dan ketrampilan, (3) motivasi yang dimiliki karyawan untuk melakukan pekerjaan, (4) prosedur kepemimpinan pada perusahaan, (5) system yang dimiliki perusahaan, (6) pemenuhan kebutuhan pekerja, dan (7) lingkungan kerja dan aksesibilitas dalam perusahaan. Menurut Mukarom & Muhibudin, (2015). Ada beberapa indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut: (1) tangibel (berwujud), (2) emphaty (empati), (3) responsiveness (daya tanggap), (4) reliability (keandalan), dan (5) assurance (jaminan).

Pengembangan Hipotesis

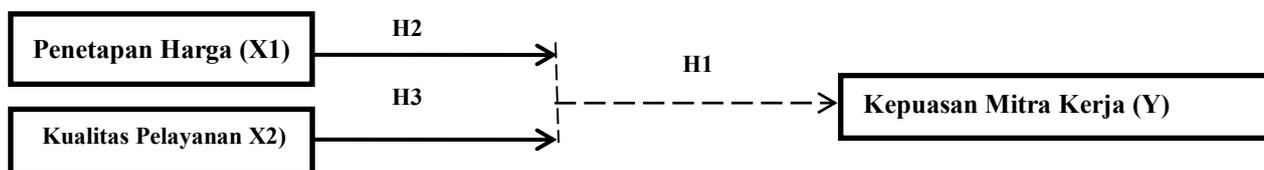
Berdasarkan penelitian ini, peneliti mengukur bagaimana variabel kepuasan mitra kerja (Y) dipengaruhi oleh variabel penetapan harga (X_1) dan variabel kualitas pelayanan (X_2). Penelitian ini menguji tiga hipotesis:

H₁: Adanya pengaruh pada penetapan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mitra kerja.

H₂: Adanya pengaruh pada penetapan harga terhadap kepuasan mitra kerja.

H₃: pengaruh pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan mitra kerja.

Kerangka konseptual penelitian yang menjadi dasar penelitian ini dapat dikembangkan dengan mengembangkan hipotesis yang diajukan, dan dimungkinkan untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan mitra kerja. Kerangka pemikiran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat explanatory research. Hermawan (2019) mengartikan penelitian kuantitatif sebagai suatu bentuk metode penelitian yang bersifat ilmiah, induktif dan obyektif. Data yang dikumpulkan dalam penelitian kuantitatif dapat disajikan dalam bentuk angka atau pernyataan, yang kemudian dapat digunakan untuk analisis statistic dan kesimpulan. Riset dilakukan pada mitra kerja PT. Ciomas Adisatwa di Kecamatan Tongas Kabupaten Probolinggo. Lokasi penelitian di Jl. Mawar Putih, Sukabumi, Kec. Mayangan, Kota Probolinggo, Jawa Timur 67219.

Populasi dalam penelitian ini adalah mitra kerja yang bergabung dengan PT. Ciomas Adisatwa Kecamatan Tongas Kabupaten Probolinggo priode dari bulan Agustus 2023 sampai bulan Oktober 2023 yang mana terdiri dari 33 responden. Sampel yang digunakan adalah mitra kerja PT.

Ciomas Adisatwa di kecamatan Tongas kabupaten probolinggo yaitu sebanyak 33 responden, yang terdiri dari 22 tengkulak dan 11 peternak.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Uji Instrumen

Pada penelitian ini uji yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas yang disajikan secara lengkap pada tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

	Corrected Item – Total Correlation	Ket.	Cronbach's Alpha	Ket
Penetapan Harga				
(X1.1)	0,864	Valid	0,7	Reliabel
(X1.2)	0,895	Valid		
(X1.3)	0,862	Valid		
(X1.4)	0,624	Valid		
Kualitas Pelayanan				
(X2.1)	0,573	Valid	0,7	Reliabel
(X2.2)	0,807	Valid		
(X2.3)	0,734	Valid		
(X2.4)	0,773	Valid		
(X2.5)	0,881	Valid		
Kepuasan Mitra Kerja				
(Y1)	0,826	Valid	0,7	Reliabel
(Y2)	0,744	Valid		
(Y3)	0,699	Valid		
(Y4)	0,516	Valid		
(Y5)	0,724	Valid		
(Y6)	0,645	Valid		

Sumber : Data diolah dengan SPSS

Hasilnya dapat dilihat pada tabel 1 di atas. Diketahui koefisien korelasi (r – hitung) masing – masing unsur pernyataan dibandingkan nilai r pada tabel. r – hitung $>$ r – tabel pernyataan dinyatakan valid jika signifikansi tabelnya 0,05 (5%). Nilai total r tabel adalah $n = 33$, dan nilai sampel ($n - 2$) = $33 - 2 = 31$ adalah 0,344. Keabsahan kuisioner dibuktikan dengan hasil seluruh pengujian yang dilakukan. Uji reliabilitas dilakukan berdasarkan item pernyataan masing – masing variabel dan hasilnya dinyatakan dengan koefisien reliabilitas $>$ nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,7. Oleh karena itu, deskripsi penelitian ini reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Beberapa contoh asumsi tradisional yang digunakan pada penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas. Nilai *Kolmogorov – Smirnov (Asymp. Sig (2-tailed))* mempunyai nilai *Sig.* sebesar 0,104 lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh data variabel berdistribusi normal. Pengujian ini menggunakan uji multikolinieritas untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel independent dalam model regresi. Model regresi yang baik dapat dibuat tanpa adanya hubungan antar variabel bebas atau gejala multikolinieritas. multikolinieritas (Sutama, 2016). Uji multikolinieritas dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai *VIF*. Jika pada tabel menunjukkan nilai tolerance $>$ 0,10 dan *VIF* $<$ 10 maka tidak terjadi multikolinieritas pada data tersebut. Nilai toleransi lebih besar dari 0,10 dan nilai *VIF* tersisa dibawah 10 menunjukkan bahwa data penelitian ini tidak menunjukkan multikolinieritas. Untuk mengetahui apakah residu suatu model regresi bervariasi secara tidak merata antara observasi satu dengan observasi yang lain, maka digunakan uji heterokedastisitas. Tidak adanya heterokedastisitas atau varians homogen merupakan prasyarat untuk membangun model regresi yang dapat baik. Dalam percobaan ini model regresi yang menunjukkan bukti heterokedastisitas menghasilkan estimasi yang berbeda-beda Sutama (2016). Pada uji heterokedastisitas akan ditentukan jika nilai signifikan masing – masing variabel $>$ 0,05 (5%) sehingga variabel tersebut bebas dari heterokedastisitas. Metode uji Glesjer digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui uji heterokedastisitas dengan nilai yang diperoleh dari *Sig.* Nilai signifikansi variabel harga dan kualitas pelayanan lebih besar dari 0,05 (5%), sehingga data tersebut dapat dikatakan bebas dari heterokedastisitas.

Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan Teknik analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan mitra kerja. Hasil uji analisis regresi berganda ditunjukkan pada berikut ini.

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	B	Std. Error	SC. Beta	t hitung	Sig	Keterangan
X1 → Y	.845	.107	.656	7.862	.000	Positif dan Signifikan Positif dan Signifikan
X2 → Y	.452	.084	.451	5.407	.000	
Constanta	: 2.115			F Hitung : 63.855		
R	: 0.900			Sig F : 0.000		
R ²	: 0.810					
Adjusted R ²	: 0.797					

Sumber : Data diolah SPSS 2023

Berdasarkan tabel 2 hasil uji hipotesis yaitu uji F dan uji t sebagai berikut :

1. Nilai Sig. diperoleh dari hasil uji F (simultan). Jika $0.000 < 0,05$ (5%) maka dapat didefinisikan bahwa variabel penetapan harga (X_1) dan variabel kualitas pelayanan (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan mitra kerja (Y).
2. Pengaruh penetapan harga terhadap kepuasan mitra kerja memiliki signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. H_2 diterima pada uji t. Artinya penetapan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mitra kerja.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mitra kerja memiliki signifikansi dengan nilai $0,000 < 0,05$. H_3 diterima pada uji t. Maka dapat dikatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mitra kerja.

Implikasi Hasil Penelitian

Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mitra Kerja Secara Simultan

Uji F digunakan untuk menguji hasil perhitungan yang diperoleh pada variabel kepuasan mitra kerja (simultan). Oleh karena itu, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan (beserta kepuasan mitra kerja) mempunyai pengaruh secara simultan. Tingkat kepuasan peternak akan menentukan bagaimana keberlanjutan kerjasama. Mitra kerja yang merasa puas tetap bekerja samadengan perusahaan, sedangkan mitra kerja yang merasa kurang puas atau tidak puas akan berpindah ke Perusahaan lain. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Utomo, et al., 2023) dan Indasah (2021), bahwa kualitas pelayanan dan penetapan harga secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mitra kerja.

Pengaruh Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Mitra Kerja

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan mitra kerja, harga yang ditentukan ternyata mampu bersaing di pasaran dan harga yang ditetapkan PT. Ciomas Adisatwa ternyata terjangkau sehingga para tengkulak memutuskan atau mengambil kebijakan untuk melanjutkan kerja sama dengan Perusahaan sesuai dengan kualitas dan manfaat. Penelitian ini sejalan dengan temuan Lustiana (2019); Indasa (2021); Umrah (2023); dan Utomo (2023). Harga juga mempunyai dampak positif. Semakin baik keputusan penetapan harga dan unggul kualitas pelayanannya, mitra kerja akan merasakan kepuasan yang lebih besar.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mitra Kerja

Menurut penelitian ini, variabel kualitas pelayanan mempunyai peranan yang cukup besar dalam menentukan kepuasan mitra kerja. Hal ini dibuktikan oleh PT. Ciomas Adisatwa yang sangat peka terhadap apa yang dibutuhkan mitra kerja dan hasil dari pelayanan yang memadai, mitra kerja akan tertarik untuk lanjut bekerja sama dengan PT. Ciomas Adisatwa. Menurut perspektif Arianto (2018: 83), kualitas layanan melibatkan pengutamakan pemenuhan kebutuhan dan persyaratan pelanggan, serta melampaui harapan pelanggan pada waktu yang tepat. Kepuasan pelanggan

terutama diukur dari harga dan kualitas layanan. Pelayanan yang memuaskan akan menghasilkan kepuasan yang besar bagi peternak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramdhan et al., (2019); Nofri (2020); Indasah (2021); dan Utomo (2023) bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan mitra kerja.

Kesimpulan, Keterbatasan Dan Saran

Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan di kecamatan Tongas kabupaten Probolinggo dengan jumlah responden sebanyak 33 orang, yang terdiri dari 22 tengkulak dan 11 peternak. Tujuannya untuk menguji bagaimana penetapan harga dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan mitra kerja. Berdasarkan paparan data di atas, maka dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Variabel penetapan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mitra kerja. Penetapan harga dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan mitra kerja.
- 2) Variabel penetapan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mitra kerja. Penetapan harga merupakan salah satu elemen yang penting dalam strategi pemasaran, keputusan yang diambil dalam dalam penetapan harga suatu produk atau jasa akan berpengaruh langsung pada setiap elemen marketing mix.
- 3) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mitra kerja. Kualitas layanan melibatkan pengutamaan pemenuhan kebutuhan dan persyaratan pelanggan, serta melampaui harapan pelanggan pada waktu yang tepat. Kepuasan pelanggan terutama diukur dari harga dan kualitas layanan. Pelayanan yang memuaskan akan menghasilkan kepuasan yang besar bagi peternak.

Keterbatasan

Adapun Batasan – Batasan yang berlaku bagi peneliti Ketika melakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini dilakukan di lingkup PT. Ciomas Adisatwa kecamatan Tongas kabupaten probolinggo dengan banyak responden sejumlah 33 responden, yang terdiri dari 22 tengkulak dan 11 peternak. Dengan mempertimbangkan keterbatasan ini, kami berharap penelitian di masa depan akan mencakup wilayah geografis yang lebih luas dan menggunakan sampel yang lebih besar.
- 2) Peneliti hanya mempertimbangkan variabel penetapan harga dan kualitas pelayanan sebagai faktor kepuasan mitra kerja. Dengan demikian, faktor-faktor lain dapat dijadikan bahan penelitian selanjutnya; contohnya termasuk kepercayaan dan fasilitas layanan.
- 3) Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan datanya. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari survei, data yang telah dikumpulkan dapat dikelola.

Saran

Sesuai dengan pembahasan yang didasarkan pada hasil penelitian mengenai pengaruh penetapan harga dan kualitas pelayanan PT. Ciomas Adisatwa dengan kepuasan mitra kerja di Kecamatan Tongas Kabupaten Probolinggo, selanjutnya peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1) Bagi perusahaan

Peneliti merekomendasikan pentingnya beberapa faktor tersebut bagi Perusahaan terkait untuk dipertimbangkan secara matang. faktor harga mempunyai pengaruh paling besar dan signifikan terhadap kepuasan mitra. Disarankan juga untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan

yang diberikan kepada mitra kerja. Kualitas pelayanan yang baik menjadi kriteria penting bagi konsumen dan berdampak tidak langsung terhadap kepuasan mitra usaha.

2) Bagi Konsumen

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan tolak ukur kepada konsumen dalam melakukan pembelian produk.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Temuan ini dapat menjadi landasan (atau acuan) bagi penelitian selanjutnya mengenai bagaimana penetapan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mitra kerja. Peneliti selanjutnya dapat memperluas penelitian ini pada skala yang lebih besar.

Referensi

- Azmi, N., Nugroho, B. A., & Azizah, S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Plasma Terhadap Pelaksanaan Kemitraan Ayam Broiler Pt. Mitratama Karya Abadi (MKA). *Jurnal Ilmu Dan Teknologi Peternakan Tropis*, 6(1).
- Enggal, T. W., Bukhori, M., & Sudaryanti, D. (2019). Analisa Bauran Pemasaran Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Baju Di Beberapa Departement Store Di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*. 13(2).
- Indasah, A. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Yang Diberikan CV. Pandawa Agung Milk Terhadap Kepuasan Peternak Sapi Perah Di Desa Penjor, PAGERWOJO TULUNGAGUNG. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung)
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo
- Press.Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori Dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 1996. *Principles of Marketing*. 7th. Ed. New York: Prentice-Hall Inc.
- Lustiana, R. (2019). Analisis Penentuan Harga Pokok Produksi Ayam Broiler Dan Penentuan Harga Jual Pada Kemitraan PT. Ahdalia Jaya Makmur. (Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah Tanjung Redeb).
- Muhaemi, O. C. K. (2016). Tingkat Kepuasan Peternak Ayam Broiler Terhadap Pola Kemitraan Model Contract Farming Di Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak (Studi Kasus Pt. Mitra Anugerah Satwa). 3(1).
- Mukarom, dkk. 2015. *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nofri, K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Peternak Sapi Indukan Di Kota Sungai Penuh. 64,
- Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia No. 13/Permentan/Pk.240/5/2017, 1 (2017).
- Ramadhan, Aldi Nurcahyadi; Rakhmat, H Cece; Lestari, S. P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Ayam Pedaging Cita Poultry Shop Tasikmalaya). 3(1),
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutama. (2016). *Pengelolaan Sarana Dan Prasarana Pendidikan Sekolah Menengah Pertama*. 27(2).
- Tjiptono, Fandy. 2019. "Pemasaran Jasa Edisi Terbaru." Yogyakarta: Andi.
- Umroh, A. (2023). Analisis Penetapan Harga Beli Ayam Broiler Dengan Model Kemitraan Pada Peternakan CV. Bintang Abadi Kecamatan Tanggul. (Skripsi, Universitas Negeri Jember).
- Utomo, A. I. S. S. (2023). Pengaruh Penetapan Harga Dan Kualitas Pelayanan Oleh Agen Telur UD. Enggal Jaya Terhadap Kepuasan Peternak Ayam Layer Di Kabupaten Kediri. 23(2).

Miftahur Rizki *) Adalah Mahasiswa FEB UNISMA

Eka Farida**) Adalah Dosen Tetap FEB UNISMA

Restu Millaningtyas***) Adalah Dosen Tetap FEB UNISMA