

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, S. N., D. D. Siswansyah dan D. K. S. Swastika. 2004. Kajian Sistem Usaha Ternak Sapi Potong di Kalimantan Tengah. *Jurnal Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Pertanian* 7 (2): 155-170.
- Aiba, A., Loing, J. C., Rorimpandey, B., & Kalangi, L. S. (2018). Analisis pendapatan usaha peternak sapi potong di kecamatan weda selatan kabupaten halmahera tengah. *ZOOTEC*, 38 (1): 149-159.
- Anam, D. S. 2018. Evaluasi pelaksanaan program asuransi usaha ternak sapi/kerbau (AUTS/K) (Studi pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Tuban). *Jurnal Fisip*. 5(6): 1-15.
- An-nisa, N. S., Syarief, R dan Suprayitno, G. 2015. Strategi pengembangan asuransi ternak sapi. *Jurnal Manajemen & Agribisnis*, 12(1): 27-27.
- Bessant, W. 2005. Analisis Usaha Peternakan Sapi Potong Dalam Kaitannya dengan Kesejahteraan Peternak di Kabupaten dan Kota Bogor. *Prosiding Skripsi. Program Persetujuan Manajemen dan Bisnis. IPB. Bogor.*
- BPTP Jambi. 2017. Dengan sapi asuransi usaha ternak sapi (AUTS) peternak tenang memelihara sapi. [Online] http://pphnak.ditjenpkh.pertanian.go.id/berita/pphna_kadmin/asuransi-ternak-sapi-bagi-peternak/6168/. (diakses 2 Maret 2021).
- Dutka, A. 1994. *AMA Hand Book for Customer Satisfaction*. NTC Business Book, Lincolnwood, Illinois.
- Engel, J.F., (1990), *Consumer Behavior*, 6th ed. Chicago: The Dryden Press.
- Faksi, R. Y dan Marina, I. 2020. Analisis strategi pengembangan usaha peternakan sapi potong (Studi Kasus Di BUMDes Bonang Gumilang, Desa Bonang, Kecamatan Panyingkiran, Kabupaten Majalengka, Jawa Barat). *Paradigma Agribisnis*, 3(1): 24-35.
- Handayani dan Wayan. 2009. Kontribusi Pendapatan Ibu Rumah Tangga Pembuat Makanan Olahan Terhadap Pendapatan Keluarga. *Jurnal piramida*.5(1): 1- 5.
- Hartini, S. Putro dan Sutarji. 2013. Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Tingkat Pendapatan Masyarakat Peternak Sapi Perah di Desa Sukarame Kecamatan Musuk Kabupaten Boyolali. *Journal Edu Geography*. 1(2): 33- 38.
- Indrayani, I dan Andri, A. 2018. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Usaha Ternak Sapi potong di Kecamatan Sitiung, Kabupaten

Dharmasraya. *Jurnal Peternakan Indonesia (Indonesian Journal of Animal Science)*, 20 (3): 151-159.

Irwan, H. 2004. *Indonesia Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Gramedia.

Isyanto, A. Y. 2017. Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Curahan Waktu Kerja pada Usaha Penggemukan Sapi Potong di Kabupaten Ciamis. *Mimbar Agribisnis: Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, 1(1): 1-6.

Kementan. 2019. *Pedoman Bantuan Premi Asuransi Usaha Ternak Sapi/Kerbau Direktorat Pembiayaan Pertanian*. Direktorat Jendral Sarana dan Prasarana. Jakarta.

Kementan. 2020. *Pedoman Bantuan Premi Asuransi Usaha Ternak Sapi/Kerbau Direktorat Pembiayaan Pertanian*. Direktorat Jendral Sarana dan Prasarana. Jakarta.

Kotler. P. 1998. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol* (terjemahan Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusli). Jakarta: Prenhallindo.

Kuboro, A. I., Nurlaili dan Riyanto. 2019. Sikap peternak terhadap program asuransi usaha ternak sapi di Kecamatan Kunir Kabupaten Lumajang pada tahun 2019. *Jurnal Penyuluhan Pembangunan*, 1(2): 69-77.

Muharastri, Y. 2008. *Analisis Kepuasan Konsumen Susu UHT Merek Real Good di Kota Bogor*. Skripsi. Institut Pertanian Bogor. Bogor.

Mulyo, A. N. 2012. Pengaruh usia dalam peningkatan ekonomi. *Jurnal Ekonomi*. 1(12): 15-17.

Prayoga, I. F., Y. Agustin dan S. Nurhasanah. 2018. Pelaksanaan program asuransi usaha ternak sapi. *Pactum Law Journal*, 2 (1): 451-62.

Ridwan, M. (2006). Integrasi Model Ipa Dan Pgev's Indeks Sebagai Alat Analisis Sederhana Untuk Penilaian Kinerja Produk Industri Kecil Makanan Khas Tradisional Dangke (Studi Kasus Dangke Sapi dan Kerbau Di Kab. Enrekang Sulawesi Selatan), 13 (2).

Skelcher, C. 1992. *Managing for Service Quality*. London; Longman.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

- Sukardi dan C. Chandrawatisma. 2008. Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap produksi cornet pronas produksi PT CIP, Denpasar, Bali. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*. 18(2): 106-117.
- Suryawan, S. (2013). Analisa hubungan antara experiential marketing, Customer satisfaction dan customer loyalty cafe nona manis grand city mall Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(2), 1-10.
- Trijiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.
- Wahyuni, S. (2007). Kelayakan pengembangan asuransi usahaternak sapi potong pendukung agribisnis pedesaan di wilayah marginal, dalam: Makalah Seminar Nasional Hari Pangan Sedunia XXVII. Bogor. Pusat Anaisa Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian.
- Wangkar, A. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 1(3).
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada e-commerce model business to customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1).
- Zeithaml, V. A., M. J. Bitner and D. D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6th ed. Mc. Graw-Hill. Boston.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman and Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.

Lampiran 1

Lampiran 1 Data Identitas Responden Peserta AUTS Desa Selli, Kecamatan Bengo Kabupaten Bone

No	Nama	Jenis Kelamin	Alamat	Pekerjaan	Pendidikan	Umur (tahun)
1	Aziz	Laki-laki	Desa Selli	Petani	S1	48
2	Akbar	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SMA	60
3	Usman	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SMA	48
4	Anwar	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SMP	44
5	ABD Kadir	Laki-laki	Desa Selli	Wiraswasta	SMA	62
6	Tata	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SD	68
7	Askar	Laki-laki	Desa Selli	Honorel	SMA	27
8	Ammas	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SD	40
9	Suardi	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SMP	55
10	Sultan	Laki-laki	Desa Selli	Wiraswasta	SMA	44
11	Adnan	Laki-laki	Desa Selli	Wiraswasta	SMP	49
12	Muh Ide	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SD	58
13	Hamri	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SMA	43
14	Arif	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SD	62
15	Tamrin	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SD	52
16	Tutu	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SD	66
17	Mustafa	Laki-laki	Desa Selli	Wiraswasta	SMP	46
18	Arife	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SMP	76
19	ABD Latif	Laki-laki	Desa Selli	Karyawan	SMA	50
20	Hatta	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SMP	55
21	Madding	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SMP	60
22	Iswan	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SMA	45
23	Taba	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SMP	50
24	Mistan	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SMA	50
25	Sina	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SMA	35
26	Ishak	Laki-laki	Desa Selli	Wiraswasta	SMA	55
27	Bakri. B	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SMP	58
28	Mustang	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SMA	45
29	Suyuti	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SMA	49
30	Saripuddin	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SMP	58
31	Darwis	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SMP	55
32	Rusli	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SMP	60

33	Sukardi	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SMP	59
34	Ansar	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SMA	47
35	Suradi	Laki-laki	Desa Selli	Petani	SMA	48

Lampiran 2 (Kuisisioner)

TINGKAT KEPUASAN PETERNAK TERHADAP PROGRAM ASURANSI USAHA TERNAK SAPI (AUTS) DI DESA SELLI , KECAMATAN BENGGO KABUPATEN BONE

Informasi yang anda berikan sangat membantu kami dalam menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu saya memohon kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk memberikan penilaian terkait program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) sesuai dengan pelayanan yang diberikannya. Atas bantuan dan kerjasamanya anda kami ucapkan terimakasih.

Hari/Tanggal
:.....April 2021

Identitas Peneliti :

Nama : Yenni Saputri Asri
Nim : I011 17 1035
FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN

Identitas Responden :

- Nama :
- Jenis Kelamin :
- Alamat :
- Pekerjaan :
- Pendidikan :
- Umur :
- Nomor Telepon :

Petunjuk

Berikan tanda ceklis (✓) pada kolom skor sesuai dengan penilaian anda dengan kriteria dan skor sebagai berikut :

Tingkat Kinerja		Tingkat Kepentingan	
Kategori	Skor	Kategori	Skor
Sangat Puas	5	Sangat Puas	5
Puas	4	Puas	4
Cukup Puas	3	Cukup Puas	3
Tidak Puas	2	Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1	Sangat Tidak Puas	1

No	PERTANYAAN	KINERJA					KEPENTINGAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Karakteristik Pelayannya (<i>The Service Characteristic</i>)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	• Ketersediaan pedoman AUTS										
	• Ketersediaan informasi kebijakan program AUTS										
	• Ketepatan waktu pembayaran klaim										
2	Hubungan Personal (<i>The Personal Relationship</i>)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	• Keramahan petugas (sosialisasi, pendaftaran dan pengajuan klaim)										
	• Daya tanggap petugas (pendaftrana, pengajuan klaim dan pemeriksaan)										
	• Pemahaman petugas tentang AUTS										
	• Kemampuan komunikasi petugas (Sosialisasi program)										
3	Pengaturan Pelayanan (<i>The Service Setting</i>)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	• Kelengkapan fasilitas (pendaftaran, pemeriksaan ternak dan pengajuan klaim)										
	• Kelancaran adminitrasi (pendaftran dan pengajuan klaim)										
4	Kekuatan Pelanggan (<i>The Custemer Power</i>)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	• Kesesuaian nilai pertanggungn yang diterima peternak										
	• Akses peternak ke dinas peternakan dan perusahaan asuransi										

Kritikan atau Saran :

.....

.....

.....

.....

.....

Lampiran 3

Lampiran 3 Tabulasi Data Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan AUTS di Desa Selli Kecamatan Bengo Kabupaten Bone

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
R1	5	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4
R2	3	3	2	4	2	3	4	4	2	4	4
R3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3
R4	1	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4
R5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
R6	2	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4
R7	2	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3
R8	5	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4
R9	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3
R10	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4
R11	2	4	2	4	5	4	4	2	3	4	3
R12	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
R13	2	2	2	4	4	4	4	4	3	5	3
R14	3	2	2	3	3	4	3	4	4	2	4
R15	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
R16	2	3	2	5	5	5	5	4	4	4	4
R17	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3
R18	3	3	2	5	5	5	5	4	4	4	4
R19	2	3	2	4	4	4	4	3	2	4	2
R20	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
R21	2	2	2	5	4	4	4	3	3	3	2
R22	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	3
R23	3	3	2	4	3	4	4	2	3	4	3
R24	3	3	3	4	4	5	4	2	2	4	2
R25	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	3
R26	2	3	2	4	3	3	4	2	2	3	2
R27	3	2	3	4	4	4	5	3	3	4	3
R28	2	2	2	5	4	4	4	2	3	3	2
R29	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3
R30	1	3	2	3	3	3	4	4	2	4	4
R31	2	2	3	4	5	2	4	4	3	4	4
R32	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3
R33	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
R34	3	2	3	4	3	4	4	2	3	3	3
R35	3	2	2	4	3	4	4	4	2	4	3
Jumlah	91	98	91	140	133	133	140	112	105	133	112
X/n (MSS)	2,6	2,8	2,6	4	3,8	3,8	4	3,2	3	3,8	3,2

Lampiran 4

Lampiran 4 Tabulasi Data Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan AUTS di Desa Selli Kecamatan Bengo Kabupaten Bone

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
R1	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4
R2	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
R3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
R4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
R5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
R6	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
R7	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3
R8	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
R9	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
R10	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4
R11	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3
R12	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
R13	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3
R14	3	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4
R15	1	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3
R16	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
R17	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3
R18	3	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4
R19	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3
R20	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3
R21	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4
R22	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3
R23	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
R24	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4
R25	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3
R26	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
R27	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3
R28	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3
R29	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3
R30	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
R31	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
R32	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3
R33	3	4	5	3	5	4	3	5	5	4	3
R34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
R35	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3
Jumlah	112	147	154	133	147	147	140	154	147	154	126
Y/n (MIS)	3,2	4,2	4,4	3,8	4,2	4,2	4	4,4	4,2	4,4	3,6

Lampiran 5

Lampiran 5 Perhitungan Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI).

RUMUS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P1	P11	TOTAL
Y/n (MIS)	3,2	4,2	4,4	3,8	4,2	4,2	4	4,4	4,2	4,4	3,6	44,6
WF=MIS _i /∑MIS	0,072	0,094	0,099	0,085	0,094	0,094	0,090	0,099	0,094	0,099	0,081	1
WF (%)	7,17	9,42	9,87	8,52	9,42	9,42	8,97	9,87	9,42	9,87	8,07	100
Y/n (MSS)	2,6	2,8	2,6	4	3,8	3,8	4	3,2	3	3,8	3,2	36,8
WS= WF(%)* MSS	18,65	26,37	25,65	34,08	35,78	35,78	35,87	31,57	28,25	37,49	25,83	335,34

Lampiran 6

Dokumentasi penelitian



