

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, N. I. 2019. Kepuasan dan Kepentingan Agen dan Sub Agen terhadap Pembelian Pakan Ternak Ayam Pedaging di PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk, Unit Makassar dengan Menggunakan Metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). Skripsi. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Alma, B. 2007. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: CV Alfabeta. Custom Publishing. Hal 4.
- Amran, T dan P. Ekadeputra. 2010. Pengukuran kepuasan konsumen menggunakan metode kano dan root cause analysis (studi kasus PLN Tangerang). *Jurnal Teknik Industri*. 1(2):164.
- Aprilyanti, S. 2017. Pengaruh usia dan masa kerja terhadap produktivitas kerja (Studi Kasus: PT. OASIS Water International Cabang Palembang). *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*. Vol 1(2): 68-72.
- BKKBN. 2014. Kerjasama Pendidikan Kependudukan Jalur Non Formal Materi Persentasi dari Paper. Jakarta : Direktorat Kerjasama Pendidikan Kependudukan.
- Dwiwinarsih, R. 2009. Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan bakmi Aisy di Depok. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. 3(2):23-28.
- Fitriani, F. 2006. Analisa Kinerja Usaha Pemasaran Pakan Ayam Pada Rajawali Feed Centre Padang. *Jurnal Peternakan Indonesia (Indonesian Journal Of Animal Science)*, 11(3), 211-221.
- Hamid, R., D. L. Radji, dan Y. L. Ismail. 2020. Pengaruh empathy dan responsiveness terhadap minat kunjungan ulang pelanggan. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*. 13 (1): 27-38.
- Hardiyati, R. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasnih, Gunawan dan Hasmin. 2016. Pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Miral Management*. Vol 1(2): 426-445.
- Hastuti, N. D., N. A. Luthfia., J. U. D. Hatmoko., dan F. Kistiani. 2013. Pengukuran kepuasan kontraktor terhadap kinerja klien pada proyek konstruksi pemerintah. *Jurnal Karya Teknik Sipil*. 2(3): 317-326.

- Hill N, G., Brierley, and R. MacDougall. 2006. How to Measure Customer Satisfaction. Gower Publishing, Hampshire.
- Indrawati, A. 2011. Pengaruh kualitas layanan lembaga pendidikan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. 16(1):25-35.
- Irawan, H. 2003. Membedah Strategi Kepuasan Konsumen. Cetakan pertama. Jakarta: PT. Gramedia.
- Khairina, A. R, dan N. Julianda. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Perusahaan JNE Cabang Lhokseumwe). *Jurnal Visioner dan Strategis*. 9(1): 1-5.
- Kotler dan Keller, 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. 2000. Marketing Management, Millenium Edition. America. Pearson.
- Kotler, P. 2003. Manajemen Pemasaran di Indonesia. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, P. 2005. Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia. Edisi Kesebelas. Jilid I. Alih Basasa Benyamin Molan. Jakarta : PT. Intan Sejati Klaten.
- Kotler, P. 2010. Marketing Management The Millenium Edition, Ten Edition. USA: Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi., Rambat, dan A. Hamdani. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, J. C, dan Minor, M. 2005. Consumer Behaviour. Boston: Irwin.
- Parasuraman, A. V. 2001. Delivering Quality Service. The Free Press, New York.
- Pasay, N.H.A. dan Indrayanti, R. (2012). Pengangguran, lama mencari kerja, dan reservation wage tenaga kerja terdidik. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesia*. Vol 12(2): 116-135.
- Prayogatama, D.A. 2017. Pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada departemen P dan GA (*Personalialia and General Affair*) PT. Japfa Comfeed Indonesia, Tbk Sidoarjo.
- Saputra, S. T., K. Hidayat dan Sunarti. 2017. Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian dan dampaknya terhadap kepuasan konsumen pengguna iphone (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi

- Universitas Brawijaya Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). 50 (6): 85-95.
- Siregar, Syofian. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS, Edisi Pertama, Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabeta.
- Sujadi, D. 2019. Analisis hubungan kualitas pelayanan dan persepsi harga dengan kepuasan konsumen (studi kasus di ruang kenanga rawat inap RSUD Kabupaten Tangerang). Jurnal Madani. 2(1):115-128.
- Suryawan, S dan D. Dharmayanti. 2013. Analisa Hubungan antara experiential marketing, customer satisfaction dan customer loyalty cafe nona manis grand city mall Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran. 2(3):3.
- Sutrisno. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Kencana. Jakarta.
- Suwanda, M. 2014. Pengaruh Pemberian Pakan Konsentrat dan Urea Molases Blok (UMB) terhadap Efisiensi Penggunaan Biaya untuk Produktivitas Sapi Potong. Doctoral dissertation. Universitas Islam Negeri Alauddin. Makassar.
- Syukri, S.H.A. 2014. Penerapan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan analisis GAP pada kualitas pelayanan Trans Jogja. JITI. 13(2):103-111.
- Tandhia, M. 2016. Peningkatan reliabilitas, daya tanggap, dan jaminan pada kualitas layanan starindo healthy group. Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis. 1(1): 1-8.
- Tjiptono, F. 2000. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2002. Strategi Pemasaran. Edisi Dua. Cetakan Enam. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F. 2006. Pemasaran Jasa, Bayumedia Pubhlishing, Malang.
- Tjiptono, F. 2006. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Tjiptono, F. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F. 2014. Edisi 4. Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.

- Umam, R.K dan N. P. Hariastuti. 2018. Analisa Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan. Surabaya.
- Wijaya, E. M., dan I. Ratnawati. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen, dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Waterpark Semawis Semarang). Doctoral Dissertation. Universitas Diponegoro.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PT. Japfa Comfeed Indonesia

Berikut ini adalah Kuesioner yang berkaitan dengan penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PT. Japfa Comfeed Indonesia. Oleh karena itu, kami memohon dengan hormat kesediaan Anda untuk dapat mengisi Kuesioner berikut ini.

Atas kesediaan dan partisipasi Anda, saya mengucapkan banyak Terima Kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA :

NAMA PERUSAHAAN :

STATUS : Penjual Pemakai Penjual dan Pemakai

DAFTAR KUESIONER:

Mohon untuk memberikan tanda (\checkmark) pada kolom, setiap pernyataan yang anda pilih.

1. Tidak Puas 2. Cukup Puas 3. Puas 4. Sangat Puas

A. Survey secara Keseluruhan

No.	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
A.	Bukti Fisik (<i>Tangibels</i>)				
1.	Konsistensi kualitas pakan				
2.	Karung pakan dan jahitan bersih dan tidak sobek				
3.	Karyawan berpenampilan rapi dan profesional				
4.	Alamat kantor yang jelas dan mudah dijangkau				

5.	Tersedianya fasilitas pabrik (toilet, tempat parkir, musholla, kantin, smoking area)				
6.	Kebersihan area pabrik				
B.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
1.	Ketersediaan stok pakan pada waktu mengorder				
2.	Lama waktu pemuatan pakan di gudang				
3.	Perusahaan selalu memberikan informasi kepada pelanggan				
4.	Perusahaan memberikan pelayanan dengan prinsip kesediaan untuk membantu				
5.	Kecepatan PPL dalam merespon keluhan pelanggan				
6.	Perusahaan selalu siap dan tanggap merespon pelanggan				
C.	Keandalan (<i>Reliability</i>)				
1.	Kesesuaian jenis dan jumlah barang yang dikirim sesuai order				
2.	Pelayanan petugas saat mengorder pakan				
3.	Pelayanan petugas gudang pada saat pemuatan pakan				
4.	Kemudahan dalam proses penagihan dan pembayaran				
5.	Kecepatan petugas dalam melayani proses pembelian				
6.	Kecermatan dan kecepatan PPL dalam menghadapi masalah di lapangan				
D.	Jaminan (<i>Assurance</i>)				
1.	Pemberian diskon (potongan)				
2.	Program promosi dan tour yang ditawarkan				

3.	Keikutsertaan PT. Japfa menjadi sponsor				
4.	Ketepatan perhitungan pemberian bonus				
5.	Kesesuaian harga kontrak				
6.	Perusahaan menanamkan kepercayaan kepada pelanggan				
E.	Perhatian (<i>Emphaty</i>)				
1.	Kesediaan pelayanan Tehnical Servis (TS) dan PPL				
2.	Hubungan baik karyawan dan pelanggan				
3.	Keramahan dan kesopanan petugas saat mengorder pakan				
4.	Kesediaan petugas melayani bila ada keluhan				
5.	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan				

KUESIONER PENELITIAN

Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PT. Japfa Comfeed Indonesia

Mohon untuk memberikan tanda (√) pada kolom, setiap pernyataan yang anda pilih.

1. Tidak Penting 2. Cukup Penting 3. Penting 4. Sangat Penting

A. Survey secara Keseluruhan

No.	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
A.	Bukti Fisik (<i>Tangibels</i>)				
1.	Konsistensi kualitas pakan				
2.	Karung pakan dan jahitan bersih dan tidak sobek				
3.	Karyawan berpenampilan rapi dan profesional				
4.	Alamat kantor yang jelas dan mudah dijangkau				
5.	Tersedianya fasilitas pabrik (toilet, tempat parkir, musholla, kantin, smoking area)				
6.	Kebersihan area pabrik				
B.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
1.	Ketersediaan stok pakan pada waktu mengorder				
2.	Lama waktu pemuatan pakan di gudang				
3.	Perusahaan selalu memberikan informasi kepada pelanggan				
4.	Perusahaan memberikan pelayanan dengan prinsip kesediaan untuk membantu				
5.	Kecepatan PPL dalam merespon keluhan pelanggan				
6.	Perusahaan selalu siap dan tanggap merespon pelanggan				
C.	Keandalan (<i>Reliability</i>)				

1.	Kesesuaian jenis dan jumlah barang yang dikirim sesuai order				
2.	Pelayanan petugas saat mengorder pakan				
3.	Pelayanan petugas gudang pada saat pemuatan pakan				
4.	Kemudahan dalam proses penagihan dan pembayaran				
5.	Kecepatan petugas dalam melayani proses pembelian				
6.	Kecermatan dan kecepatan PPL dalam menghadapi masalah di lapangan				
D.	Jaminan (<i>Asurance</i>)				
1.	Pemberian diskon (potongan)				
2.	Program promosi dan tour yang ditawarkan				
3.	Keikutsertaan PT. Japfa menjadi sponsor				
4.	Ketepatan perhitungan pemberian bonus				
5.	Kesesuaian harga kontrak				
6.	Perusahaan menanamkan kepercayaan kepada pelanggan				
E.	Perhatian (<i>Emphaty</i>)				
1.	Kesediaan pelayanan Tehnical Servis (TS) dan PPL				
2.	Hubungan baik karyawan dan pelanggan				
3.	Keramahan dan kesopanan petugas saat mengorder pakan				
4.	Kesediaan petugas melayani bila ada keluhan				
5.	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan				

TERIMA KASIH

**Lampiran 2. Hasil Perhitungan Metode *Costumer Satisfaction Index* (CSI)
Agen**

ATRIBUT	MIS_i (Tingkat Kepentingan)	WF (Weight Factors)	MSS_i (Tingkat Kepuasan)	WS_i (Weighting Score)
Bukti Fisik (<i>Tangibels</i>)				
7. Konsistensi kualitas pakan	5	3,56	4,5	16
8. Karung pakan dan jahitan bersih dan tidak sobek	4,67	3,32	4,61	15,3
9. Karyawan berpenampilan rapi dan professional	4,61	3,28	4,56	14,9
10. Alamat kantor yang jelas dan mudah dijangkau	4,67	3,32	4,67	15,5
11. Tersedianya fasilitas pabrik (toilet, tempat parkir, musholla, kantin, smoking area)	4,44	3,16	4,39	13,9
12. Kebersihan area pabrik	4,33	3,08	4,33	13,4
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
7. Ketersediaan stok pakan pada waktu mengorder	5	3,56	4,83	17,2
8. Lama waktu pemuatan pakan di gudang	5	3,51	4,83	16,96
9. Perusahaan selalu memberikan informasi kepada konsumen	5	3,51	4,72	16,57
10. Perusahaan memberikan pelayanan dengan prinsip kesediaan untuk membantu	5	3,56	4,83	17,2
11. Kecepatan PPL dalam merespon keluhan konsumen	5	3,51	4,83	16,96
12. Perusahaan selalu siap dan tanggap merespon konsumen	5	3,51	4,83	16,96
Keandalan (<i>Realibility</i>)				
7. Kesesuaian jenis dan jumlah barang yang dikirim sesuai order	5	3,56	4,83	17,2
8. Pelayanan petugas saat mengorder pakan	5	3,51	4,78	16,76
9. Pelayanan petugas gudang pada saat pemuatan pakan	5	3,51	4,83	16,96
10. Kemudahan dalam proses penagihan dan pembayaran	5	3,56	4,61	16,4
11. Kecepatan petugas dalam melayani proses pembelian	5	3,56	4,89	17,4

12. Kecermatan dan kecepatan PPL dalam menghadapi masalah di lapangan	5	3.51	4.83	16.96
Jaminan (Asurance)				
7. Pemberian diskon (potongan)	5	3.51	4.89	17.15
8. Program promosi dan tour yang ditawarkan	5	3.51	4.56	15.98
9. Keikutsertaan PT. Japfa menjadi sponsor	4.78	3.35	4.78	16.02
10. Ketepatan perhitungan pemberian bonus	5	3,56	4,83	17,2
11. Kesesuaian harga kontrak	5	3.51	4,83	16.96
12. Perusahaan menanamkan kepercayaan kepada konsumen	5	3,56	4,89	17,4
Perhatian (Emphaty)				
6. Kesiediaan pelayanan Tehnical Servis (TS) dan PPL	5	3,56	5	17,8
7. Hubungan baik karyawan dan konsumen	5	3,56	5	17,8
8. Keramahan dan kesopanan petugas saat mengorder pakan	5	3,56	5	17,8
9. Kesiediaan petugas melayani bila ada keluhan	5	3,56	4,78	17
10. Karyawan memahami kebutuhan konsumen	5	3,56	4,72	16,8
Total				
Customer Satisfaction Index (CSI)				95,26