

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, A. S dan N. N. M. Ni. 2018. Survey Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Balikpapan. Magelang : Unimma Press.
- Alfa, H. F., T. Ekowati dan M. Handayani. 2016. Analisis pendapatan usaha ayam broiler di Kecamatan Jalaksana Kabupaten Kuningan Jawa Barat. *Jurnal Mediagro*, 12(2) : 65-73.
- Almana, L. O., Sudarmanto dan S. W. Ismail. 2018. Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Ananta, A., H. Harapin dan O. A. S. La. 2015. Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas usaha ternak sapi bali pada peternak transmigran dan non transmigran di Pulau Kabaena Kabupaten Bombana. *JITRO*, 2(3) : 52-67.
- Anwar, Y. R. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Plasma Terhadap Pelaksanaan Kemitraan Inti Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar (Study Kasus Desa Punaga). Skripsi. Universitas Islam Negeri Negeri Alauddin. Makassar.
- Aswan, K., Cepriadi dan Kausar. 2016. Tingkat kepuasan peternak ayam broiler terhadap pola kemitraan model contract farming di Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar (Study kasus PT. Pelita Trikencana Bersinar). *Jom Faperta*, 3(1) : 1-16.
- Djunaidi, F. G. 2020. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih Pada Ketel Walbarua Di Desa Ubung. Jawa Timur : Qiara Media.
- Febriandika, B., I. Sutarmo, dan A. Sisvaberti. 2017. Studi pola kemitraan usaha peternakan ayam ras pedaging (broiler) di Desa Gelebak dalam Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuwasin. *SOCIETA*, 6 (1) : 57-65.
- Firmansyah, A. 2019. Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran). Yogyakarta : CV. Budi Utama.
- Hasnih. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Broiler Dengan Pola Kemitraan Terhadap Kinerja PT. Srikandi Agung Makassae (Study Kasus Kabupaten Maros). Skripsi. Universitas Islam Negeri Alauddin. Makassar.
- Hiriansyah. 2019. Metodologi Penelitian Suatu Tinjauan Konsep Dan Konstruk. Jawa Timur : Qiara Media Partner.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. Mengelola Kualitas Layanan Perbankan. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Indrasari, M. 2019. Pemasaran Dan Kepuasan pelanggan. Jawa Timur: Unitomo Press.
- Indrayani, I dan Andri. 2018. Faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan usaha ternak sapi potong di Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya. *Jurnal Peternakan Indonesia*, 20 (3) : 151-159.
- Iswanto, Y., M. F. Hadziq, M. Yosi, S. Nenah, Helmiatin, B. K. Aji, P. W. Tri, A. Devi, M. Andy, P. L. Ety, A. B. Mohamad, G. Ginta, I. Sri, M. Any, D. H. Rini, H. Noorina, R. S. Arief dan H. Mailani. 2017. *Kewirausahaan Dalam Multi Perspektif*. Tangerang Selatan : Universitas Terbuka.
- Juherdi, Cepriadi dan Y. Roza. 2016. Tingkat kepuasan peternak ayam broiler terhadap pola kemitraan model *contract farming* di Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar (studi kasus PT. Mitra Anugerah Satwa). *Jurnal Jom Faperta*, 3(1) : 1-15.
- Kotler, Phillip dan G. Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid. 1. Jakarta : Erlangga.
- Lamarang, Z., B. F. J. Sondakh, K. R. Anneke, A. S. Adrie. 2017. Peranan penyuluh terhadap pengambilan keputusan peternak dalam adopsi inovasi teknologi peternakan di Kecamatan Sangkub Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jurnal Zootehnik*, 37(2) :496-507.
- Maryati. 2020. *Pembelajaran Mata Kuliah Kewirausahaan*. Cirebon : CV. Syntax Computama.
- Maryati dan A. S. Putri. 2018. Perlindungan hukum bagi peternak ayam broiler dalam pola kemitraan inti plasma dengan PT. Ciomas Adisatwa di Kabupaten Kerinci. *Wajah Hukum*, 2(1) : 56-77.
- Mudjanarko, S. W., S. Dwi dan W. Atik. 2020. *Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Scopindo Media Pustaka.
- Murti, A. T., S. S. Karunia dan K. Hidayati. 2020. Analisa keuntungan usaha peternakan ayam broiler pola mandiri di Kabupaten Malang (studi kasus di Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang). *Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian*, 14(1) : 40-52.
- Nursida. 2017. Tingkat kepuasan peternak plasma dalam pelaksanaan kemitraan usaha peternakan ayam broiler di Samarinda. *Magrobis Journal*, 17(1): 16-24.
- Paly, M. B. 2016. Analisis profitabilitas peternakan broiler pola kemitraan berdasarkan skala kepemilikan di Kecamatan Bontonompo Kabupaten Gowa. *Jurnal Ilmu dan Industri Peternakan*, 3(1) : 64-78.

- Pastika, K. W., N. Suparta dan G. A. M. K. Dewi. 2016. Hubungan tingkat pendapatan dan kepuasan peternak dengan loyalitas sebagai plasma pada kemitraan ayam broiler di Kabupaten Tabanan. *Majalah Ilmiah Peternakan*, 19(1) : 18-23.
- Prabowo, J. A., Irdaf dan A. Siti. 2016. Efektivitas pemberdayaan peternak broier melalui pola kemitraan inti plasma oleh PT. Jaguar Farm di Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu-Ilmu Peternakan*, 26(2) : 49-59.
- Pramita, D. A., K. Nunung dan Harianto. 2017. Efisiensi teknis usaha ternak ayam broiler pola kemitraan di Kabupaten Limapuluh Kota. *Jurnal Agribisnis Indonesia*, 5(1) : 1-10.
- Raharjo, T. W. 2018. *Pengembangan Ekonomi Masyarakat Melalui Penguatan Kemitraan Usaha UMKM, Koperasi dan Korporasi*. Surabaya : Jakad Media Publishing.
- Rahmawati, Y., W. Sarengat dan S. Marzuki. 2014. Analisis pola saluran pemasaran dan margin pemasaran usaha ternak ayam broiler pola kemitraan di Kecamatan Limbangan Kabupaten Kendal. *Animal Agriculture Journal*, 3(3) :443-449.
- Ranggadatu, M., N.S. Sitti dan R. S. Ahmad. 2012. *Bagi hasil kemitraan ayam pedaging pada PT. X Di Kabupaten Maros, Propinsi Sulawesi Selatan*. Fakultas Peternakan. Universitas Hasanuddin.
- Rangkuti, F. 2006. *Tehnik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Riyanto, S dan A. H. Aglis. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Yogyakarta : CV. Budi Utama.
- Setiawan, R., Kosasih dan S. Ajat. 2019. Pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan limasan kafe Karawang. *Buletin Studi Ekonomi*, 24(2) :167-171.
- Setyawan, W. I., D. Mufid dan W. Dyah. 2017. Analisa usaha peternakan ayam broiler pola kemitraan di Kecamatan Sumberejo Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Ilmu-Ilmu Peternakan*, 2(1) : 1-7.
- Sepoetri, M. P. E., I. Heru dan S. Nuning. 2016. Faktor yang mempengaruhi loyalitas peternak plasma dalam kemitraan usaha ternak ayam pedaging/broiler Raton Yogyakarta. *Journal of Sustainable Agriculture*, 31(1) : 51-58.
- Simanjuntak, M. C. 2018. Analisis usaha ternak ayam broiler di peternakan ayam selama satu kali masa produksi. *Jurnal Fapertanak*, 3(1) : 60-81.

- Sinollah. 2011. Model pola kemitraan usaha peternakan ayam pedaging di Kabupaten Malang. *Jurnal Manajemen Agribisnis*, 11 (3) : 13-22.
- Sirajuddin, S. N., V. S. Lestari dan M. Nizam. 2013. Analisis pendapatan peternak ayam ras pedaging dengan sistem kemitraan berbeda di Kecamatan Tellusiattinge Kabupaten Bone. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Peternakan*, 3(1): 169-175.
- Sirajuddin, S. N., M. Aminawar, St. Rohani, V. S. Lestari, A. R. Siregar dan T. Aryanto. 2015. Analisis kontrak sistem kemitraan ayam ras pedaging dan kaitannya dengan Undang-Undang nomor 5 tahun 1999 tentang larangan praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Peternakan*, 4(2) : 79-84.
- Siregar, A. R., S.N. Sirajuddin dan M. Ranggadatu. 2014. Hubungan antara skala usaha dan pendapatan pada peternak ayam pedaging yang melakukan kemitraan di Kabupaten Maros. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Peternakan*, 3(3) : 166-169.
- Siwantara, I. Y. 2011. Pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan serta kinerja customers relationship management (studi kasus pada Halo Corporate telkomsel Bali). *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 7(3) : 150-161.
- Subiyanto, C., Cepriadi dan S. Eri. 2016. Tingkat kepuasan peternak ayam broiler terhadap pola kemitraan model *contract farming* di Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar (studi kasus: PT. Gemilang Unggas Prima). *Jom Faperta*, 3(1) : 1-14.
- Sudirman. 2016. *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta : Leutika Prio.
- Sumarwan, U. 2019. *Pemasaran Strategis : Perspektif Perilaku Konsumen dan Marketing Plan*. Bogor : IPB Press.
- Suryanti, R., Sumardjo, Syahyuti dan T. Prabowo. 2019. Keberlanjutan usaha peternakan ayam ras pedaging pada pola kemitraan. *Jurnal Pangan*, 28(3) : 213-226.
- Syafief, A. M. 2016. Analisis pengaruh pelatihan product knowledge terhadap kinerja customer service representative pada PT. MNC Sky Vision. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Bali
- Syukri, S. H. A. 2014. Penerapan customer satisfaction index (CSI) dan analisa GAP pada kualitas pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(1) : 103-111.
- Trimurti, C. P dan B. T. U. Gusti. 2020. *Model Pengembangan Destinasi Dalam Perspektif Motivasi Berwisata*. Yogyakarta : CV. Budi Utama.

- Umam, M. K., S. P. Heni dan V. M. A. Nurgiatiningsih. 2014. Penampilan produksi ayam pedaging yang dipelihara pada sistem lantai kandang panggung dan kandang bertingkat. *Jurnal Ilmu-Ilmu Peternakan*, 24 (3) : 79-87.
- Utama, D. N. A., A. N. Bambang dan D. U. Hari. 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Plasma Terhadap Pelaksanaan Kemitraan Ayam Pedaging Pt Sinar Sarana Sentosa Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Tesis. Universitas Brawijaya.
- Utomo, H. R., H. Setiyawan dan S. I. Santoso. 2015. Analisis profitabilitas usaha peternakan ayam broiler dengan pola kemitraan di Kecamatan Limbangan Kabupaten Kendal. *Animal Agriculture Journal*, 4(1) : 7-14.
- Welerubun, I. N., E. Titik dan S. Agus. 2016. Faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan peternak domba kisar di Pulau Kisar Kabupaten Maluku Barat Daya. *Agromedia*, 34(2) :54-64.
- Widodo, S. M dan S. Joko. 2018. Metode customer satisfaction index (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada e-commerce model business to customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1) : 38-45.

**Lampiran 1. Identitas Responden Peternak di PT. Brantas Abadi Sentosa,  
PT. Evaria Farm dan PT. Mitra Tunas Sejahtera**

No	Nama	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan
<b>PT. Brantas Abadi Sentosa</b>					
1	Supiana	38	Perempuan	Peternak	SMA
2	Rusni	40	Perempuan	Peternak	SMP
3	Armi	40	Perempuan	Peternak	SLTA
4	Junaebah	60	Perempuan	Peternak	SD
5	Nirwana	39	Perempuan	Guru	S1
6	Nurhaebah	60	Perempuan	Peternak	SMA
7	Marwia	46	Perempuan	Peternak	SPP
8	Habiba	47	Perempuan	Peternak	SMEA
9	Nurul Hakim	17	Perempuan	Peternak	SMA
10	Marliah	43	Perempuan	Peternak	SMA
11	Yuliana	42	Perempuan	Peternak	D3
12	Muh.Arcun	35	Laki-Laki	Guru	S1
13	Mansur	51	Laki-Laki	Peternak	SMP
14	Samtato	40	Laki-Laki	Peternak	SD
15	Wahyudi	40	Laki-Laki	Peternak	SLTA
16	Saparuddin	54	Laki-Laki	Peternak	SD
17	Sudirman	38	Laki-Laki	Peternak	SMP
18	Suharno	40	Laki-Laki	Peternak	SMA
19	Muh. Dahlan	41	Laki-Laki	Peternak	SMA
20	H. Ahmad	49	Laki-Laki	Peternak	SMA
21	Reski	37	Laki-Laki	Guru	S1
22	Muh. Yunus	53	Laki-Laki	Peternak	SMA
23	Ambo	45	Laki-Laki	Peternak	SMA
24	Asnawi	43	Laki-Laki	Peternak	SMA
25	Zaenal Basri	51	Laki-Laki	Peternak	SMP
<b>PT. Evaria Farm</b>					
26	H. Muslimin	52	Laki-Laki	Peternak	SMA
27	Jafar	50	Laki-Laki	Peternak	SD
28	Hasran	42	Laki-Laki	Peternak	SMP
29	Riswandi	24	Laki-Laki	Peternak	SMA
30	Roslan	48	Laki-Laki	Peternak	SMA
31	Sudding	27	Laki-Laki	Peternak	SMA
32	Riswan	36	Laki-Laki	Guru	S1
33	Rapiuddin	42	Laki-Laki	Peternak	SMA
34	Muh. Nurdin	40	Laki-Laki	Peternak	SMA
35	Fardan	15	Laki-Laki	ABK	SMP
36	Aipul	28	Laki-Laki	Peternak	SMK
37	Udin	33	Laki-Laki	Peternak	SD
38	H. Darman	48	Laki-Laki	Guru	S1
39	Haerul	20	Laki-Laki	Peternak	SMA
40	M. Ramli	50	Laki-Laki	Peternak	SD

41	Abd. Salam	50	Laki-Laki	Peternak	SMA
42	Mustafa	61	Laki-Laki	Peternak	S1
43	Jainuddin	53	Laki-Laki	Peternak	SPG
44	A.Erni	32	Perempuan	Peternak	SMA
45	Suhra	33	Perempuan	Peternak	SMP
46	Nursiah	48	Perempuan	Peternak	SD
47	Mirawati	30	Perempuan	Peternak	SD
48	Naila	30	Perempuan	Peternak	SMA
49	Nawati	49	Perempuan	Peternak	SMA
50	Jusni	42	Perempuan	Peternak	SMP
51	Jumria	40	Perempuan	Peternak	SD
52	Rusni	59	Perempuan	Peternak	D2
53	Juniati	50	Perempuan	Peternak	SMA
<b>PT. Mitra Tunas Sejahtera</b>					
54	Mega	42	Perempuan	Guru	S1
55	Faridah	36	Perempuan	Peternak	SMA
56	Rosma	32	Perempuan	Guru	S1
57	Saparuddin	47	Laki-Laki	Peternak	SMP
58	Hasman	36	Laki-Laki	Peternak	SMA
59	Basri	41	Laki-Laki	Peternak	SMA
60	Nursan	33	Laki-Laki	Peternak	SMA
61	Rosman Tupu	43	Laki-Laki	Peternak	SMA
62	Muliadi	32	Laki-Laki	Peternak	SMP
63	Ansaranas	43	Laki-Laki	Peternak	SMA
64	Rusli	35	Laki-Laki	Guru	S1
65	Tahiruddin	49	Laki-Laki	Peternak	SMA
66	Amiluddin	58	Laki-Laki	Peternak	SMA
67	Asrul	29	Laki-Laki	Guru	S1
68	Jamaluddin	46	Laki-Laki	Peternak	SMA
69	Abd.Rasyid	53	Laki-Laki	Peternak	SMA
70	Udin	43	Laki-Laki	Peternak	SD

## Lampiran 2. Perhitungan

Atribut	Tingkat Kepentingan																				
	PT. Brantas Abadi Sentosa							PT. Evaria Farm					Mitra Tunas Sejahtera								
	1	2	3	4	5	Bobot	$\bar{Y}_i$	1	2	3	4	5	Bobot	$\bar{Y}_i$	1	2	3	4	5	Bobot	$\bar{Y}_i$
<b>Bukti Fisik (Tangibels)</b>																					
a) Kualitas DOC	0	0	0	0	25	125	5,00	0	0	0	0	28	140	5,00	0	0	0	0	17	85	5,00
b) Kualitas Pakan	0	0	0	0	25	125	5,00	0	0	0	0	28	140	5,00	0	0	0	0	17	85	5,00
c) Harga OVK	0	0	0	0	25	125	5,00	0	0	0	0	28	140	5,00	0	0	0	0	17	85	5,00
d) Alamat Kantor Yang Jelas Dan Mudah di Jangkau	0	0	1	2	22	121	4,84	0	0	1	2	25	136	4,86	0	0	0	1	16	84	4,94
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>																					
a) Respon PPL Terhadap Keluhan Peternak	0	0	0	0	25	125	5,00	0	0	0	0	28	140	5,00	0	0	0	1	16	84	4,94
b) Respon Perusahaan Terhadap Keluhan	0	0	0	1	24	124	4,96	0	0	0	0	28	140	5,00	0	0	0	0	17	85	5,00
<b>Keandalan (Relability)</b>																					
a) Kecermatan Dan Kecepatan PPL Dalam Menghadapi Masalah Dilapangan	0	0	0	0	25	125	5,00	0	0	0	0	28	140	5,00	0	0	0	0	17	85	5,00
b) Ketepatan Waktu Penyediaan Sapronak	0	0	0	0	25	125	5,00	0	0	0	0	28	140	5,00	0	0	0	0	17	85	5,00
c) Kesesuaian Waktu Panen	0	0	0	3	22	122	4,88	0	0	0	0	28	140	5,00	0	0	0	0	17	85	5,00
d) Pengetahuan Pegawai Tentang Produk	0	0	0	3	22	122	4,88	0	0	0	1	27	139	4,96	0	0	0	0	17	85	5,00
e) Bimbingan Cara Manajemen Pemeliharaan	0	0	0	0	25	125	5,00	0	0	0	0	28	140	5,00	0	0	0	0	17	85	5,00
<b>Jaminan (Asurance)</b>																					
a) Kecepatan Pembayaran Hasil Panen	0	0	0	1	24	124	4,96	0	0	0	0	28	140	5,00	0	0	0	1	16	84	4,94
b) Ketepatan Perhitungan Pemberian Bonus	0	0	0	0	25	125	5,00	0	0	0	0	28	140	5,00	0	0	0	0	17	85	5,00
c) Kesesuaian Harga Kontrak	0	0	0	1	24	124	4,96	0	0	0	0	28	140	5,00	0	0	0	0	17	85	5,00
<b>Perhatian (Empathy)</b>																					
a) Kepuasan Atas Pelayanan Keluhan	0	0	0	1	24	124	4,96	0	0	0	2	26	138	4,93	0	0	0	1	16	84	4,94
<b>Σ Penilaian Atribut</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>362</b>	<b>1861</b>	<b>4,96</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>414</b>	<b>2093</b>	<b>4,98</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>251</b>	<b>1271</b>	<b>4,98</b>

Atribut	Tingkat Kinerja																				
	PT. Brantas Abadi Sentosa							PT. Evaria Farm					Mitra Tunas Sejahtera								
	1	2	3	4	5	Bobot	$\bar{X}_i$	1	2	3	4	5	Bobot	$\bar{X}_i$	1	2	3	4	5	Bobot	$\bar{X}_i$
<b>Bukti Fisik (Tangibels)</b>																					
a) Kualitas DOC	0	0	0	5	20	120	4,80	0	0	0	5	23	135	4,82	0	4	1	5	7	66	3,88
b) Kualitas Pakan	0	0	0	5	20	120	4,80	0	0	5	8	15	122	4,36	0	0	0	4	13	81	4,76
c) Harga OVK	0	0	5	10	10	105	4,20	0	10	8	10	0	84	3,00	0	0	5	8	4	67	3,94
d) Alamat Kantor Yang Jelas Dan Mudah di Jangkau	0	0	2	2	21	119	4,76	0	3	4	6	15	117	4,18	0	0	5	3	9	72	4,24
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>																					
a) Respon PPL Terhadap Keluhan Peternak	0	0	0	2	23	123	4,92	0	0	1	3	24	135	4,82	0	0	0	4	13	81	4,76
b) Respon Perusahaan Terhadap Keluhan	0	0	0	3	22	122	4,88	0	0	0	2	26	138	4,93	0	0	0	2	15	83	4,88
<b>Keandalan (Relability)</b>																					
a) Kecermatan Dan Kecepatan PPL Dalam Menghadapi Masalah Dilapangan	0	0	0	3	22	122	4,88	0	0	0	3	25	137	4,89	0	0	0	3	14	82	4,82
b) Ketepatan Waktu Penyediaan Sapronak	16	9	0	0	0	34	1,36	5	0	0	3	20	117	4,18	5	0	0	2	10	63	3,71
c) Kesesuaian Waktu Panen	0	0	2	2	21	119	4,76	0	0	21	1	6	97	3,46	0	0	0	1	16	84	4,94
d) Pengetahuan Pegawai Tentang Produk	0	0	1	3	21	120	4,80	0	0	0	2	26	138	4,93	0	0	0	1	16	84	4,94
e) Bimbingan Cara Manajemen Pemeliharaan	0	0	2	3	20	118	4,72	0	0	1	4	23	134	4,79	0	0	0	4	13	81	4,76
<b>Jaminan (Asurance)</b>																					
a) Kecepatan Pembayaran Hasil Panen	0	0	18	7	0	82	3,28	25	0	1	0	2	38	1,36	0	0	9	8	0	59	3,47
b) Ketepatan Perhitungan Pemberian Bonus	0	0	0	3	22	122	4,88	0	0	0	1	27	139	4,96	0	0	0	2	15	83	4,88
c) Kesesuaian Harga Kontrak	0	0	0	2	23	123	4,92	0	0	0	1	27	139	4,96	0	0	0	1	16	84	4,94
<b>Perhatian (Empathy)</b>																					
a) Kepuasan Atas Pelayanan Keluhan	0	0	0	2	23	123	4,92	0	0	0	3	25	137	4,89	0	0	0	2	15	83	4,88
<b>Σ Penilaian Atribut</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>52</b>	<b>268</b>	<b>1672</b>	<b>4,46</b>	<b>30</b>	<b>13</b>	<b>41</b>	<b>52</b>	<b>284</b>	<b>1807</b>	<b>4,30</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>176</b>	<b>1153</b>	<b>4,52</b>



## PT. Brantas Abadi Sentosa

### 1. Kualitas DOC

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{120}{125} \times 100 = 96,00 \\ \bar{X}_i &= \frac{\sum Xi}{n} / MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \\ &= \frac{120}{25} = 4,80 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \bar{Y} &= \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \\ &= \frac{125}{25} = 5,00 \\ WFi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100 \% \\ &= \frac{5,00}{74,44} \times 100 \% = 6,72 \\ Wsi &= Wfi \times MSS \\ &= 6,72 \times 4,80 = 32,24 \end{aligned}$$

### 2. Kualitas Pakan

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{120}{125} \times 100 = 96,00 \\ \bar{X}_i &= \frac{\sum Xi}{n} / MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \\ &= \frac{120}{25} = 4,80 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \bar{Y} &= \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \\ &= \frac{125}{25} = 5,00 \\ WFi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100 \% \\ &= \frac{5,00}{74,44} \times 100 \% = 6,72 \\ Wsi &= Wfi \times MSS \\ &= 6,72 \times 4,80 = 32,24 \end{aligned}$$

### 3. Harga OVK

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{105}{125} \times 100 = 84,00 \\ \bar{X}_i &= \frac{\sum Xi}{n} / MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \\ &= \frac{105}{25} = 4,20 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \bar{Y} &= \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \\ &= \frac{125}{25} = 5,00 \\ WFi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100 \% \\ &= \frac{5,00}{74,44} \times 100 \% = 6,72 \\ Wsi &= Wfi \times MSS \\ &= 6,72 \times 4,20 = 28,21 \end{aligned}$$

### 4. Alamat Kantor Yang Jelas dan Mudah di Jangkau

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{119}{121} \times 100 = 98,35 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \bar{Y} &= \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \\ &= \frac{121}{25} = 4,84 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} / \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \\ &= \frac{119}{25} = 4,76\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{WFi} &= \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^p \text{MIS}_i} \times 100 \% \\ &= \frac{4,84}{74,44} \times 100 \% = 6,50\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Wsi} &= \text{Wfi} \times \text{MSS} \\ &= 6,50 \times 4,76 = 30,95\end{aligned}$$

#### 5. Respon PPL Terhadap Keluhan Peternak

$$\begin{aligned}\text{Tki} &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \\ &= \frac{123}{125} \times 100 = 98,40\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{\sum Y_i}{n} / \text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \\ &= \frac{125}{25} = 5,00\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} / \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \\ &= \frac{123}{25} = 4,92\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{WFi} &= \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^p \text{MIS}_i} \times 100 \% \\ &= \frac{5,00}{74,44} \times 100 \% = 6,72\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Wsi} &= \text{Wfi} \times \text{MSS} \\ &= 6,72 \times 4,92 = 33,05\end{aligned}$$

#### 6. Respon Perusahaan Terhadap Keluhan

$$\begin{aligned}\text{Tki} &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \\ &= \frac{122}{124} \times 100 = 98,39\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{\sum Y_i}{n} / \text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \\ &= \frac{124}{25} = 4,96\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} / \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \\ &= \frac{122}{25} = 4,88\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{WFi} &= \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^p \text{MIS}_i} \times 100 \% \\ &= \frac{4,96}{74,44} \times 100 \% = 6,66\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Wsi} &= \text{Wfi} \times \text{MSS} \\ &= 6,66 \times 4,88 = 32,52\end{aligned}$$

#### 7. Kecermatan dan Kecepatan PPL dalam Menghadapi Masalah di Lapangan

$$\begin{aligned}\text{Tki} &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \\ &= \frac{122}{125} \times 100 = 97,60\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{\sum Y_i}{n} / \text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \\ &= \frac{125}{25} = 5,00\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} / \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \\ &= \frac{122}{25} = 4,88\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{WFi} &= \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^p \text{MIS}_i} \times 100 \% \\ &= \frac{5,00}{74,44} \times 100 \% = 6,72\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Wsi} &= \text{Wfi} \times \text{MSS} \\ &= 6,72 \times 4,88 = 32,78\end{aligned}$$

### 8. Ketepatan Waktu Penyediaan Sapronek

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

$$= \frac{34}{125} \times 100 = 27,20$$

$$\bar{X}_i = \frac{\sum Xi}{n} / MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

$$= \frac{34}{25} = 1,36$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

$$= \frac{125}{25} = 5,00$$

$$WFi = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \times 100 \%$$

$$= \frac{5,00}{74,44} \times 100 \% = 6,72$$

$$Wsi = Wfi \times MSS$$

$$= 6,72 \times 1,36 = 9,13$$

### 9. Kesesuaian Waktu Panen

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

$$= \frac{119}{122} \times 100 = 97,54$$

$$\bar{X}_i = \frac{\sum Xi}{n} / MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

$$= \frac{119}{25} = 4,76$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

$$= \frac{122}{25} = 4,88$$

$$WFi = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \times 100 \%$$

$$= \frac{4,88}{74,44} \times 100 \% = 6,56$$

$$Wsi = Wfi \times MSS$$

$$= 6,56 \times 4,76 = 31,20$$

### 10. Pengetahuan Pegawai Tentang Produk

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

$$= \frac{120}{122} \times 100 = 98,36$$

$$\bar{X}_i = \frac{\sum Xi}{n} / MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

$$= \frac{120}{25} = 4,80$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

$$= \frac{122}{25} = 4,88$$

$$WFi = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \times 100 \%$$

$$= \frac{4,88}{74,44} \times 100 \% = 6,56$$

$$Wsi = Wfi \times MSS$$

$$= 6,56 \times 4,80 = 31,47$$

### 11. Bimbingan Cara Manajemen Pemeliharaan

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

$$= \frac{118}{125} \times 100 = 94,40$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

$$= \frac{125}{25} = 5,00$$

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \Big/ \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

$$= \frac{118}{25} = 4,72$$

$$\text{WFi} = \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^P \text{MIS}_i} \times 100 \%$$

$$= \frac{5,00}{74,44} \times 100 \% = 6,72$$

$$\text{Wsi} = \text{Wfi} \times \text{MSS}$$

$$= 6,72 \times 4,72 = 31,70$$

## 12. Kecepatan Pembayaran Hasil Panen

$$\text{Tki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100$$

$$= \frac{82}{124} \times 100 = 66,13$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \Big/ \text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

$$= \frac{124}{25} = 4,96$$

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \Big/ \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

$$= \frac{82}{25} = 3,28$$

$$\text{WFi} = \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^P \text{MIS}_i} \times 100 \%$$

$$= \frac{4,96}{74,44} \times 100 \% = 6,66$$

$$\text{Wsi} = \text{Wfi} \times \text{MSS}$$

$$= 6,66 \times 3,28 = 21,85$$

## 13. Ketepatan Perhitungan Pemberian Bonus

$$\text{Tki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100$$

$$= \frac{122}{125} \times 100 = 97,60$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \Big/ \text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

$$= \frac{125}{25} = 5,00$$

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \Big/ \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

$$= \frac{122}{25} = 4,88$$

$$\text{WFi} = \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^P \text{MIS}_i} \times 100 \%$$

$$= \frac{5,00}{74,44} \times 100 \% = 6,72$$

$$\text{Wsi} = \text{Wfi} \times \text{MSS}$$

$$= 6,72 \times 4,88 = 32,78$$

## 14. Kesesuaian Harga Kontrak

$$\text{Tki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100$$

$$= \frac{123}{124} \times 100 = 99,19$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \Big/ \text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

$$= \frac{124}{25} = 4,96$$

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \Big/ \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

$$= \frac{123}{25} = 4,92$$

$$\text{WFi} = \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^P \text{MIS}_i} \times 100 \%$$

$$= \frac{4,96}{74,44} \times 100 \% = 6,66$$

$$\text{Wsi} = \text{Wfi} \times \text{MSS}$$

$$= 6,66 \times 4,92 = 32,78$$

### 15. Kepuasan Atas Pelayanan Keluhan

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

$$= \frac{123}{124} \times 100 = 99,19$$

$$\bar{X}_i = \frac{\sum Xi}{n} \Big/ MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

$$= \frac{123}{25} = 4,92$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \Big/ MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

$$= \frac{124}{25} = 4,96$$

$$WFi = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \times 100 \%$$

$$= \frac{4,96}{74,44} \times 100 \% = 6,66$$

$$Wsi = Wfi \times MSS$$

$$= 6,66 \times 4,92 = 32,78$$

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{K}$$

$$= \frac{4,80+4,80+4,20+4,76+4,92+4,88+4,88+1,36+4,76+4,80+4,72+3,28+4,88+4,92+4,92}{15}$$

$$= \frac{66,88}{15} = 4,45$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{K}$$

$$= \frac{5,00+5,00+5,00+4,84+5,00+4,96+5,00+5,00+4,88+4,88+5,00+4,96+5,00+4,96+4,96}{15}$$

$$= \frac{74,44}{15} = 4,96$$

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\%$$

$$= \frac{32,24+32,24+28,21+30,95+33,05+32,52+32,78+9,13+31,20+31,47+31,70+21,85+32,79+32,78+32,78}{5}$$

$$= \frac{445,69}{5} = 89,14$$

## PT. Evaria Farm

### 1. Kualitas DOC

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{135}{140} \times 100 = 96,43 \\ \bar{X}_i &= \frac{\sum Xi}{n} / MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \\ &= \frac{135}{28} = 4,82 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \bar{Y} &= \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \\ &= \frac{140}{28} = 5,00 \\ WFi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100 \% \\ &= \frac{5,00}{74,75} \times 100 \% = 6,69 \\ Wsi &= Wfi \times MSS \\ &= 6,69 \times 4,82 = 32,25 \end{aligned}$$

### 2. Kualitas Pakan

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{122}{140} \times 100 = 87,14 \\ \bar{X}_i &= \frac{\sum Xi}{n} / MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \\ &= \frac{122}{28} = 4,36 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \bar{Y} &= \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \\ &= \frac{140}{28} = 5,00 \\ WFi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100 \% \\ &= \frac{5,00}{74,75} \times 100 \% = 6,69 \\ Wsi &= Wfi \times MSS \\ &= 6,69 \times 4,36 = 29,14 \end{aligned}$$

### 3. Harga OVK

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{84}{140} \times 100 = 60,00 \\ \bar{X}_i &= \frac{\sum Xi}{n} / MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \\ &= \frac{84}{28} = 3,00 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \bar{Y} &= \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \\ &= \frac{140}{28} = 5,00 \\ WFi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100 \% \\ &= \frac{5,00}{74,75} \times 100 \% = 6,69 \\ Wsi &= Wfi \times MSS \\ &= 6,69 \times 3,00 = 20,07 \end{aligned}$$

### 4. Alamat Kantor Yang Jelas dan Mudah di Jangkau

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{117}{136} \times 100 = 86,03 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \bar{Y} &= \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \\ &= \frac{136}{28} = 4,86 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} / \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \\ &= \frac{117}{28} = 4,18\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{WFi} &= \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^p \text{MIS}_i} \times 100 \% \\ &= \frac{4,86}{74,75} \times 100 \% = 6,50\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Wsi} &= \text{Wfi} \times \text{MSS} \\ &= 6,50 \times 4,18 = 27,15\end{aligned}$$

#### 5. Respon PPL Terhadap Keluhan Peternak

$$\begin{aligned}\text{Tki} &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \\ &= \frac{135}{140} \times 100 = 96,43\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{\sum Y_i}{n} / \text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \\ &= \frac{140}{28} = 5,00\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} / \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \\ &= \frac{135}{28} = 4,82\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{WFi} &= \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^p \text{MIS}_i} \times 100 \% \\ &= \frac{5,00}{74,75} \times 100 \% = 6,69\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Wsi} &= \text{Wfi} \times \text{MSS} \\ &= 6,69 \times 4,82 = 32,25\end{aligned}$$

#### 6. Respon Perusahaan Terhadap Keluhan

$$\begin{aligned}\text{Tki} &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \\ &= \frac{138}{140} \times 100 = 98,43\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{\sum Y_i}{n} / \text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \\ &= \frac{140}{28} = 5,00\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} / \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \\ &= \frac{138}{28} = 4,93\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{WFi} &= \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^p \text{MIS}_i} \times 100 \% \\ &= \frac{5,00}{74,75} \times 100 \% = 6,69\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Wsi} &= \text{Wfi} \times \text{MSS} \\ &= 6,69 \times 4,93 = 32,97\end{aligned}$$

#### 7. Kecermatan dan Kecepatan Dalam Menghadapi Masalah di Lapangan

$$\begin{aligned}\text{Tki} &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \\ &= \frac{137}{140} \times 100 = 97,86\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{\sum Y_i}{n} / \text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \\ &= \frac{140}{28} = 5,00\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} / \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \\ &= \frac{137}{28} = 4,89\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{WFi} &= \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^p \text{MIS}_i} \times 100 \% \\ &= \frac{5,00}{74,75} \times 100 \% = 6,69\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Wsi} &= \text{Wfi} \times \text{MSS} \\ &= 6,69 \times 4,89 = 32,73\end{aligned}$$

### 8. Ketepatan Waktu Penyediaan Sapronek

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

$$= \frac{117}{140} \times 100 = 83,57$$

$$\bar{X}_i = \frac{\sum Xi}{n} / MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

$$= \frac{117}{28} = 4,18$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

$$= \frac{140}{28} = 5,00$$

$$WFi = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \times 100 \%$$

$$= \frac{5,00}{74,75} \times 100 \% = 6,69$$

$$Wsi = Wfi \times MSS$$

$$= 6,69 \times 4,18 = 27,95$$

### 9. Kesesuaian Waktu Panen

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

$$= \frac{97}{140} \times 100 = 69,29$$

$$\bar{X}_i = \frac{\sum Xi}{n} / MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

$$= \frac{97}{28} = 3,46$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

$$= \frac{140}{28} = 5,00$$

$$WFi = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \times 100 \%$$

$$= \frac{5,00}{74,75} \times 100 \% = 6,69$$

$$Wsi = Wfi \times MSS$$

$$= 6,69 \times 3,46 = 23,17$$

### 10. Pengetahuan Pegawai Tentang Produk

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

$$= \frac{138}{139} \times 100 = 99,28$$

$$\bar{X}_i = \frac{\sum Xi}{n} / MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

$$= \frac{138}{28} = 4,93$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

$$= \frac{139}{28} = 4,96$$

$$WFi = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \times 100 \%$$

$$= \frac{4,96}{74,75} \times 100 \% = 6,64$$

$$Wsi = Wfi \times MSS$$

$$= 6,64 \times 4,93 = 32,73$$

### 11. Bimbingan Cara Manajemen Pemeliharaan

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

$$= \frac{134}{140} \times 100 = 95,71$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

$$= \frac{140}{28} = 5,00$$



$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \Big/ \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \\ &= \frac{134}{28} = 4,79\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{WFi} &= \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^p \text{MIS}_i} \times 100 \% \\ &= \frac{5,00}{74,75} \times 100 \% = 6,69\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Wsi} &= \text{Wfi} \times \text{MSS} \\ &= 6,69 \times 4,79 = 32,01\end{aligned}$$

## 12. Kecepatan Pembayaran Hasil Panen

$$\begin{aligned}\text{Tki} &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \\ &= \frac{38}{140} \times 100 = 27,14\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{\sum Y_i}{n} \Big/ \text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \\ &= \frac{140}{28} = 5,00\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \Big/ \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \\ &= \frac{38}{28} = 1,36\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{WFi} &= \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^p \text{MIS}_i} \times 100 \% \\ &= \frac{5,00}{74,75} \times 100 \% = 6,69\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Wsi} &= \text{Wfi} \times \text{MSS} \\ &= 6,69 \times 1,36 = 9,08\end{aligned}$$

## 13. Ketepatan Perhitungan Pemberian Bonus

$$\begin{aligned}\text{Tki} &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \\ &= \frac{139}{140} \times 100 = 99,29\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{\sum Y_i}{n} \Big/ \text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \\ &= \frac{140}{28} = 5,00\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \Big/ \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \\ &= \frac{139}{28} = 4,96\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{WFi} &= \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^p \text{MIS}_i} \times 100 \% \\ &= \frac{5,00}{74,75} \times 100 \% = 6,69\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Wsi} &= \text{Wfi} \times \text{MSS} \\ &= 6,69 \times 4,96 = 33,21\end{aligned}$$

## 14. Kesesuaian Harga Kontrak

$$\begin{aligned}\text{Tki} &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \\ &= \frac{139}{140} \times 100 = 99,29\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{\sum Y_i}{n} \Big/ \text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \\ &= \frac{140}{28} = 5,00\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \Big/ \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \\ &= \frac{139}{28} = 4,96\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{WFi} &= \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^p \text{MIS}_i} \times 100 \% \\ &= \frac{5,00}{74,75} \times 100 \% = 6,69\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Wsi} &= \text{Wfi} \times \text{MSS} \\ &= 6,69 \times 4,96 = 33,21\end{aligned}$$

### 15. Kepuasan Atas Pelayanan Keluhan

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

$$= \frac{137}{138} \times 100 = 99,28$$

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \Big/ MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

$$= \frac{137}{28} = 4,89$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \Big/ MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

$$= \frac{138}{28} = 4,93$$

$$WFi = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100 \%$$

$$= \frac{4,93}{74,75} \times 100 \% = 6,59$$

$$Wsi = Wfi \times MSS$$

$$= 6,59 \times 4,89 = 32,26$$

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{K}$$

$$= \frac{4,82+4,36+3,00+4,18+4,82+4,93+4,89+4,18+3,46+4,61+4,79+1,36+4,96+4,96+4,89}{15}$$

$$= \frac{64,21}{15} = 4,28$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{K}$$

$$= \frac{5,00+5,00+5,00+4,86+5,00+5,00+5,00+5,00+5,00+4,96+5,00+5,00+5,00+5,00+4,93}{15}$$

$$= \frac{74,75}{15} = 4,98$$

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\%$$

$$= \frac{32,25+29,14+20,07+27,15+32,25+32,97+32,73+27,95+23,17+32,73+32,01+9,08+33,21+33,21+32,26}{5}$$

$$= \frac{430,18}{5} = 86,04$$

## PT. Mitra Tunas Sejahtera

### 1. Kualitas DOC

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{66}{85} \times 100 = 77,65 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \bar{X}_i &= \frac{\sum Xi}{n} / MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \\ &= \frac{66}{17} = 3,88 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \bar{Y} &= \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \\ &= \frac{85}{17} = 5,00 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} WFi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100 \% \\ &= \frac{5,00}{74,76} \times 100 \% = 6,69 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Wsi &= Wfi \times MSS \\ &= 6,69 \times 3,88 = 25,96 \end{aligned}$$

### 2. Kualitas Pakan

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{81}{85} \times 100 = 95,29 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \bar{X}_i &= \frac{\sum Xi}{n} / MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \\ &= \frac{81}{17} = 4,76 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \bar{Y} &= \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \\ &= \frac{85}{17} = 5,00 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} WFi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100 \% \\ &= \frac{5,00}{74,76} \times 100 \% = 6,69 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Wsi &= Wfi \times MSS \\ &= 6,69 \times 4,76 = 31,86 \end{aligned}$$

### 3. Harga OVK

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{67}{85} \times 100 = 78,82 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \bar{X}_i &= \frac{\sum Xi}{n} / MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \\ &= \frac{67}{17} = 3,94 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \bar{Y} &= \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \\ &= \frac{85}{17} = 5,00 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} WFi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100 \% \\ &= \frac{5,00}{74,76} \times 100 \% = 6,69 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Wsi &= Wfi \times MSS \\ &= 6,69 \times 3,94 = 26,36 \end{aligned}$$

### 4. Alamat Kantor Yang Jelas dan Mudah di Jangkau

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{72}{84} \times 100 = 86,71 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \bar{Y} &= \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \\ &= \frac{84}{17} = 4,94 \end{aligned}$$

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \Big/ \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

$$= \frac{72}{17} = 4,24$$

$$\text{WFi} = \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^P \text{MIS}_i} \times 100 \%$$

$$= \frac{4,94}{74,76} \times 100 \% = 6,61$$

$$\text{Wsi} = \text{Wfi} \times \text{MSS}$$

$$= 6,61 \times 4,24 = 27,99$$

#### 5. Respon PPL Terhadap Keluhan Peternak

$$\text{Tki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100$$

$$= \frac{81}{84} \times 100 = 96,43$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \Big/ \text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

$$= \frac{84}{17} = 4,94$$

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \Big/ \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

$$= \frac{81}{17} = 4,76$$

$$\text{WFi} = \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^P \text{MIS}_i} \times 100 \%$$

$$= \frac{4,94}{74,76} \times 100 \% = 6,61$$

$$\text{Wsi} = \text{Wfi} \times \text{MSS}$$

$$= 6,61 \times 4,76 = 31,49$$

#### 6. Respon Perusahaan Terhadap Keluhan

$$\text{Tki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100$$

$$= \frac{83}{85} \times 100 = 97,65$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \Big/ \text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

$$= \frac{85}{17} = 5,00$$

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \Big/ \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

$$= \frac{83}{17} = 4,88$$

$$\text{WFi} = \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^P \text{MIS}_i} \times 100 \%$$

$$= \frac{5,00}{74,76} \times 100 \% = 6,69$$

$$\text{Wsi} = \text{Wfi} \times \text{MSS}$$

$$= 6,69 \times 4,88 = 32,65$$

#### 7. Kecermatan dan Kecepatan PPL Dalam Menghadapi Masalah di Lapangan

$$\text{Tki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100$$

$$= \frac{82}{85} \times 100 = 96,47$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \Big/ \text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

$$= \frac{85}{17} = 5,00$$

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \Big/ \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

$$= \frac{82}{17} = 4,82$$

$$\text{WFi} = \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^P \text{MIS}_i} \times 100 \%$$

$$= \frac{5,00}{74,76} \times 100 \% = 6,69$$

$$\text{Wsi} = \text{Wfi} \times \text{MSS}$$

$$= 6,69 \times 4,82 = 32,26$$

8. Ketepatan Waktu Penyediaan Saponak

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

$$= \frac{63}{85} \times 100 = 74,12$$

$$\bar{X}_i = \frac{\sum Xi}{n} / MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

$$= \frac{63}{17} = 3,71$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

$$= \frac{85}{17} = 5,00$$

$$WFi = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \times 100 \%$$

$$= \frac{5,00}{74,76} \times 100 \% = 6,69$$

$$Wsi = Wfi \times MSS$$

$$= 6,69 \times 3,71 = 24,78$$

9. Kesesuaian Waktu Panen

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

$$= \frac{84}{85} \times 100 = 98,82$$

$$\bar{X}_i = \frac{\sum Xi}{n} / MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

$$= \frac{84}{17} = 4,94$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

$$= \frac{85}{17} = 5,00$$

$$WFi = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \times 100 \%$$

$$= \frac{5,00}{74,76} \times 100 \% = 6,69$$

$$Wsi = Wfi \times MSS$$

$$= 6,69 \times 4,94 = 33,04$$

10. Pengetahuan Pegawai Tentang Produk

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

$$= \frac{84}{85} \times 100 = 98,82$$

$$\bar{X}_i = \frac{\sum Xi}{n} / MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

$$= \frac{84}{17} = 4,94$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

$$= \frac{85}{17} = 5,00$$

$$WFi = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \times 100 \%$$

$$= \frac{5,00}{74,76} \times 100 \% = 6,69$$

$$Wsi = Wfi \times MSS$$

$$= 6,69 \times 4,94 = 33,04$$

11. Bimbingan Cara Manajemen Pemeliharaan

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

$$= \frac{81}{85} \times 100 = 95,29$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} / MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

$$= \frac{85}{17} = 5,00$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \Big/ \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \\ &= \frac{81}{17} = 4,76\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{WFi} &= \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^p \text{MIS}_i} \times 100 \% \\ &= \frac{5,00}{74,76} \times 100 \% = 6,69\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Wsi} &= \text{Wfi} \times \text{MSS} \\ &= 6,69 \times 4,76 = 31,86\end{aligned}$$

## 12. Kecepatan Pembayaran Hasil Panen

$$\begin{aligned}\text{Tki} &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \\ &= \frac{59}{84} \times 100 = 70,24\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{\sum Y_i}{n} \Big/ \text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \\ &= \frac{84}{17} = 4,94\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \Big/ \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \\ &= \frac{59}{17} = 3,47\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{WFi} &= \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^p \text{MIS}_i} \times 100 \% \\ &= \frac{4,94}{74,76} \times 100 \% = 6,61\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Wsi} &= \text{Wfi} \times \text{MSS} \\ &= 6,61 \times 3,47 = 22,94\end{aligned}$$

## 13. Ketepatan Perhitungan Pemberian Bonus

$$\begin{aligned}\text{Tki} &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \\ &= \frac{83}{85} \times 100 = 97,65\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{\sum Y_i}{n} \Big/ \text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \\ &= \frac{85}{17} = 5,00\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \Big/ \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \\ &= \frac{83}{17} = 4,88\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{WFi} &= \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^p \text{MIS}_i} \times 100 \% \\ &= \frac{5,00}{74,76} \times 100 \% = 6,69\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Wsi} &= \text{Wfi} \times \text{MSS} \\ &= 6,69 \times 4,88 = 32,65\end{aligned}$$

## 14. Kesesuaian Harga Kontrak

$$\begin{aligned}\text{Tki} &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \\ &= \frac{84}{85} \times 100 = 98,82\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{\sum Y_i}{n} \Big/ \text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \\ &= \frac{85}{17} = 5,00\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \Big/ \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \\ &= \frac{84}{17} = 4,94\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{WFi} &= \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^p \text{MIS}_i} \times 100 \% \\ &= \frac{5,00}{74,76} \times 100 \% = 6,69\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Wsi} &= \text{Wfi} \times \text{MSS} \\ &= 6,69 \times 4,94 = 33,04\end{aligned}$$

## 15. Kepuasan Atas Pelayanan Keluhan

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

$$= \frac{83}{84} \times 100 = 98,81$$

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \Bigg/ MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

$$= \frac{83}{17} = 4,88$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \Bigg/ MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

$$= \frac{84}{17} = 4,94$$

$$WFi = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100 \%$$

$$= \frac{4,94}{74,76} \times 100 \% = 6,61$$

$$Wsi = Wfi \times MSS$$

$$= 6,61 \times 4,88 = 32,27$$

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}}{K}$$

$$= \frac{3,88+4,76+3,94+4,24+4,76+4,88+4,82+3,71+4,94+4,94+4,76+3,47+4,88+4,94+4,88}{15}$$

$$= \frac{67,82}{15} = 4,52$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}}{K}$$

$$= \frac{5,00+5,00+5,00+4,94+4,94+5,00+5,00+5,00+5,00+5,00+5,00+4,94+5,00+5,00+4,94}{15}$$

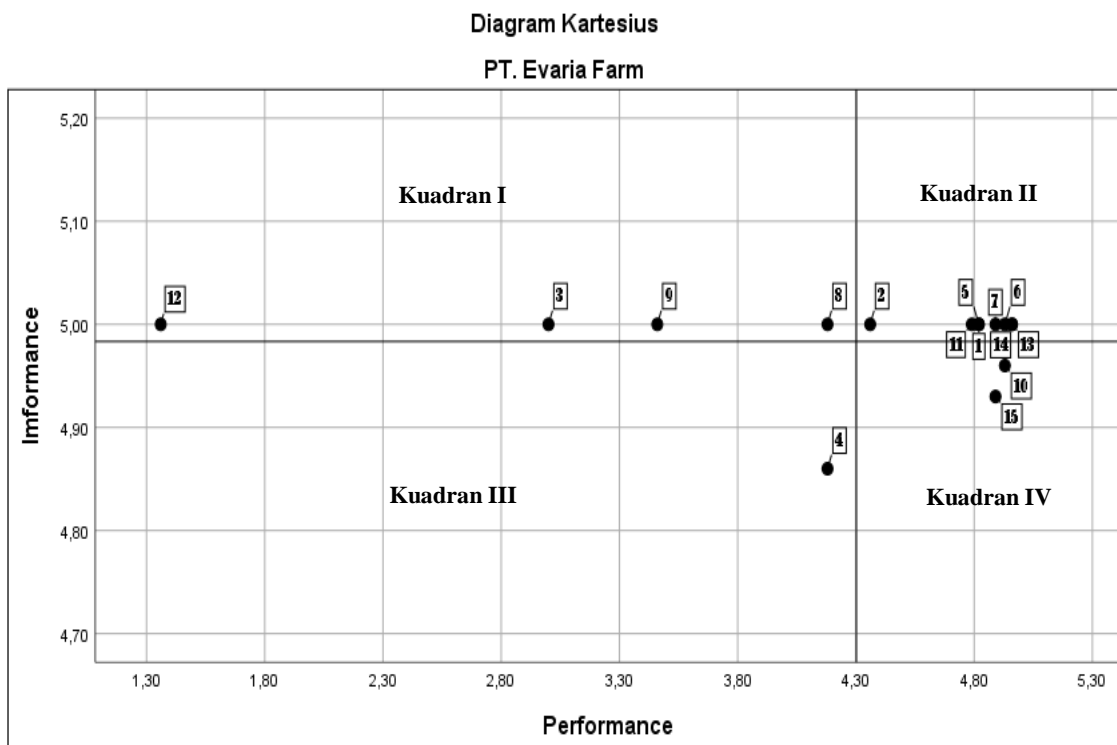
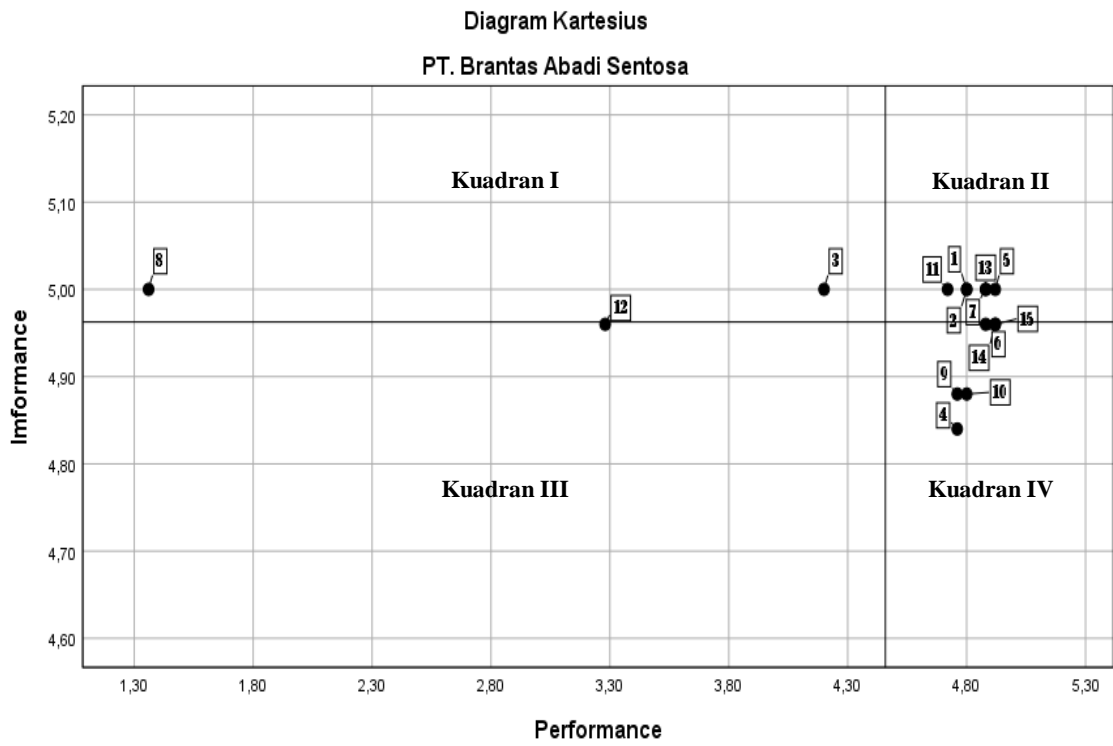
$$= \frac{74,76}{15} = 4,98$$

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\%$$

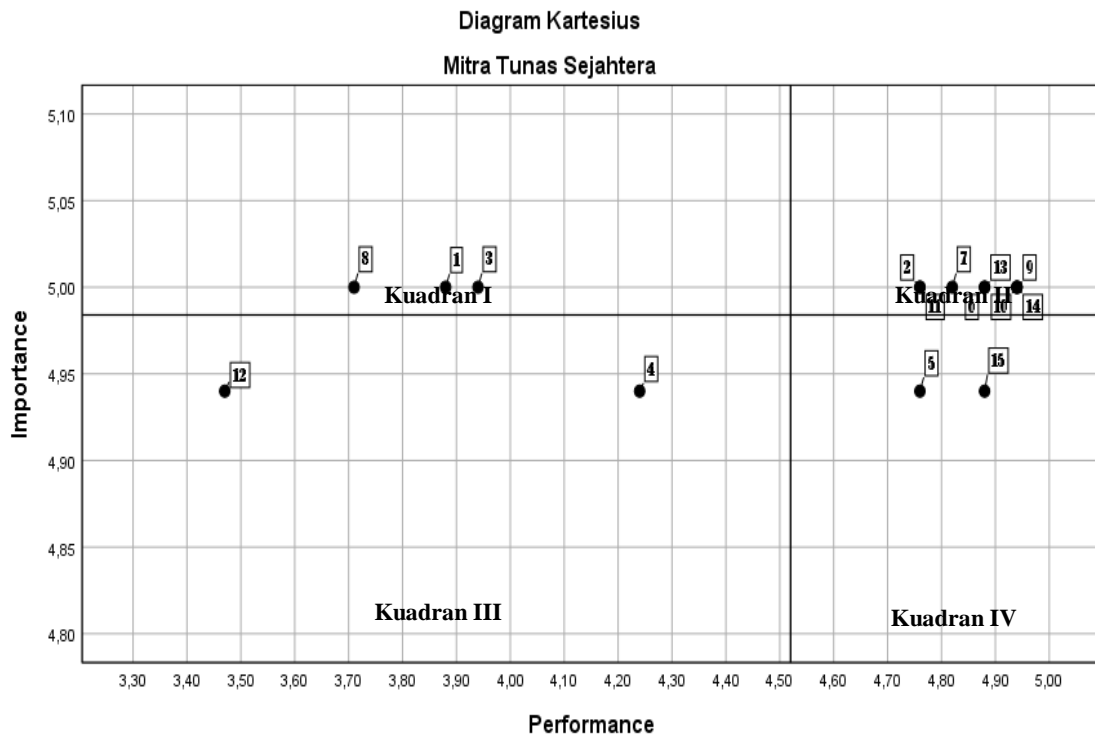
$$= \frac{25,96+31,86+26,36+27,99+31,49+32,65+32,26+24,78+33,04+33,04+31,86+22,94+32,65+33,04+32,27}{5}$$

$$= \frac{452,21}{5} = 90,44$$

### Lampiran 3. Diagram Kartesius







**Keterangan**

1. Kualitas DOC
2. Kualitas pakan
3. Harga OVK
4. Alamat kantor yang jelas dan mudah dijangkau
5. Respon PPL terhadap keluhan peternak
6. Respon perusahaan terhadap keluhan peternak
7. Kecermatan dan kecepatan PPL dalam menghadapi masalah di lapangan
8. Ketepatan waktu penyediaan sapronak
9. Kesesuaian waktu panen
10. Pengetahuan pegawai tentang produk
11. Bimbingan cara manajemen pemeliharaan
12. Kecepatan pembayaran hasil panen
13. Ketepatan perhitungan pemberian bonus
14. Kesesuaian harga kontrak
15. Kepuasan atas pelayanan keluhan

#### Lampiran 4. Kuisioner Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS PETERNAKAN

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Tamalanrea, Makassar, 90245  
Telp/Fax:( 0411)582117, email:peternakan@unhas.ac.id, web:www.unhas.ac.id/peternakan

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETERNAK PADA SISTEM KEMITRAAN  
AYAM BROILER DI KABUPATEN BULUKUMBA (STUDI KASUS KEMITRAAN  
PT. BRANTAS ABADI SENTOSA, PT. EVARIA FARM DAN  
PT. MITRA TUNAS SEJAHTERA)**

Informasi yang anda berikan sangat membantu kami dalam menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan penilaian terhadap sistem kemitran ayam broiler di (**PT. Brantas Abadi Sentosa, PT. Evaria Farm dan PT. Mitra Tunas Sejahtera**) sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Atas bantuan dan kerjasama yang anda berikan, saya ucapkan terima kasih.

Hari/Tanggal : .....

#### Identitas Responden

Nama :  
Jenis Kelamin :  
Umur :  
Pekerjaan :  
Pendidikan :  
Alamat :

#### Petunjuk

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

Bobot	Jawaban	
	Kepentingan	Kinerja
5	Sangat penting	Sangat baik
4	Penting	Baik
3	Cukup penting	Cukup baik
2	Tidak penting	Tidak baik
1	Sangat tidak penting	Sangat tidak baik



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**FAKULTAS PETERNAKAN**  
 Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Tamalanrea, Makassar, 90245  
 Telp/Fax:( 0411)582117, email:peternakan@unhas.ac.id, web:www.unhas.ac.id/peternakan

No	Pernyataan	Kinerja					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Bukti Fisik (<i>Tangibels</i>)</b>											
1	a) Kualitas DOC										
	b) Kualitas Pakan										
	c) Harga OVK										
	d) Alamat Kantor Yang Jelas Dan Mudah di Jangkau										
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>											
2	a) Respon PPL Terhadap Keluhan Peternak										
	b) Respon Perusahaan Terhadap Keluhan										
<b>Keandalan (<i>Realibity</i>)</b>											
3	a) Kecermatan Dan Kecepatan PPL Dalam Menghadapi Masalah Di Lapangan										
	b) Ketepatan Waktu Penyediaan Sapronak										
	c) Kesesuaian Waktu Panen										
	d) Pengetahuan Pegawai Tentang Produk										
	e) Bimbingan Cara Manajemen Panen										
<b>Jaminan (<i>Asurance</i>)</b>											
4	a) Kecepatan Pembayaran Hasil Panen										
	b) Ketepatan Perhitungan Pemberian Bonus										
	c) Kesesuaian Harga Kontrak										
<b>Perhatian (<i>Emphaty</i>)</b>											
5	a) Kepuasan Atas Pelayanan Keluhan										

Kritik atau saran :

.....

.....

.....

### Lampiran 5. Indikator Dalam Menilai Tingkat Kinerja Atribut

No	Pernyataan	Kinerja	Indikator
<b>Bukti Fisik (Tangibels )</b>			
1	a) Kualitas DOC	5) Sangat Baik	5) Bobot badan sesuai dan tidak cacat
		4) Baik	4) Bobot badan sesuai dan ada yang cacat
		3) Cukup Baik	3) Bobot badan tidak sesuai dan tidak cacat
		2) Tidak Baik	2) Bobot badan tidak sesuai dan ada yang cacat
		1) Sangat Tidak Baik	1) Bobot badan dan kualitas DOC di bawah rata-rata
	b) Kualitas Pakan	5) Sangat Baik	5) Tidak berjamur dan sesuai kebutuhan ayam
		4) Baik	4) Tidak berjamur dan cukup sesuai kebutuhan ayam
		3) Cukup Baik	3) Sedikit berjamur dan cukup sesuai kebutuhan ayam
		2) Tidak Baik	2) Berjamur dan tidak sesuai kebutuhan ayam
		1) Sangat Tidak Baik	1) Sangat berjamur tidak sesuai kebutuhan ayam
c) Harga OVK	5) Sangat Baik	5) Sangat murah	
	4) Baik	4) Murah	
	3) Cukup Baik	3) Mahal	
	2) Tidak Baik	2) Cukup Mahal	
	1) Sangat Tidak Baik	1) Sangat Mahal	
d) Alamat Kantor Yang Jelas dan Mudah di Jangkau	5) Sangat Baik	5) Alamat kantor jelas dan mudah di jangkau	
	4) Baik	4) Alamat jelas dan kurang mudah di jangkau	
	3) Cukup Baik	3) Alamat jelas dan sulit dijangkau	
	2) Tidak Baik	2) Alamat tidak jelas dan kurang mudah dijangkau	
	1) Sangat Tidak Baik	1) Alamat tidak jelas dan tidak mudah dijangkau	
<b>Daya Tanggap (Responsiveness )</b>			
2	a) Respon PPL Terhadap Keluhan Peternak	5) Sangat Baik	5) 1-2 hari keluhan di respon
		4) Baik	4) 3-4 hari keluhan di respon
		3) Cukup Baik	3) 5-6 hari keluhan di respon
		2) Tidak Baik	2) 7-8 hari keluhan di respon
		1) Sangat Tidak Baik	1) 9-10 hari keluhan direspon
	b) Respon Perusahaan Terhadap Keluhan	5) Sangat Baik	5) 1-2 hari keluhan di respon
		4) Baik	4) 3-4 hari keluhan di respon
		3) Cukup Baik	3) 5-6 hari keluhan di respon
		2) Tidak Baik	2) 7-8 hari keluhan di respon
		1) Sangat Tidak Baik	1) 9-10 hari keluhan direspon

<b>Keandalan (Realibity )</b>		
		5) Melakukan penanganan langsung
		4) Melakukan penanganan berselang
	a) Kecermatan Dan Kecepatan PPL Dalam Menghadapi Masalah Dilapangan	5) Sangat Baik 4) Baik 3) Cukup Baik 2) Tidak Baik 1) Sangat Tidak Baik
		1 hari 3) Melakukan penanganan berselang 2 hari 2) Melakukan penanganan berselang 3 hari 1) Melakukan penanganan berselang 4 hari
	b) Ketepatan Waktu Penyediaan Saprnak	5) Sangat Baik 4) Baik 3) Cukup Baik 2) Tidak Baik 1) Sangat Tidak Baik
		5) Datang tepat waktu dibutuhkan 4) Datang 1 hari setelah di butuhkan 3) Datang 2 hari setelah di dibutuhkan 2) Datang 3 hari setelah di dibutuhkan 1) Datang 4 hari setelah di dibutuhkan
3	c) Kesesuaian Waktu Panen	5) Sangat Baik 4) Baik 3) Cukup Baik 2) Tidak Baik 1) Sangat Tidak Baik
		5) Sesuai dengan kontrak 4) Lewat 1-2 hari dari kontrak 3) Lewat 3-4 hari dari kontrak 2) Lewat 5-6 hari dari kontrak 1) Lewat 7-8hari dari kontrak
	d) Pengetahuan Pegawai Tentang Produk	5) Sangat Baik 4) Baik 3) Cukup Baik 2) Tidak Baik 1) Sangat Tidak Baik
		5) Sangat mengetahui 4) Mengetahui produk 3) Cukup mengetahui produk 2) Tidak mengetahui produk 1) Tidak mengetahui apapun
	e) Bimbingan Cara Manajemen Pemeliharaan	5) Sangat Baik 4) Baik 3) Cukup Baik 2) Tidak Baik 1) Sangat Tidak Baik
		5) 1 Bulan sekali 4) 2 Bulan sekali 3) 3 Bulan sekali 2) 4 Bulan sekali 1) 5 Bulan sekali
<b>Jaminan (Asurance )</b>		
	a) Kecepatan Pembayaran Hasil Panen	5) Sangat Baik 4) Baik 3) Cukup Baik 2) Tidak Baik 1) Sangat Tidak Baik
		5) 1-6 hari setelah panen 4) 7-12 hari setelah panen 3) 13-18 hari setelah panen 2) 19-24 hari setelah panen 1) 25-40 hari setelah panen
4	b) Ketepatan Perhitungan Pemberian Bonus	5) Sangat Baik 4) Baik 3) Cukup Baik 2) Tidak Baik 1) Sangat Tidak Baik
		5) Tepat dan pemberian bersamaan dengan hasil panen 4) Tepat dan pemberian bonus cukup bersamaan dengan hasil panen 3) Cukup tepat dan pemberian cukup bersamaan hasil panen 2) Tidak tepat dan pemberian bonus tidak bersamaan dengan hasil panen 1) Ketepatan perhitungan dan pemberian bonus sangat buruk

		5) Sangat Baik	5) 100 % sesuai
	c) Kesesuaian Harga	4) Baik	4) 90 % sesuai
	Kontrak	3) Cukup Baik	3) 80 % sesuai
		2) Tidak Baik	2) 70 % sesuai
		1) Sangat Tidak Baik	1) 60 % sesuai
	<b>Jaminan (Asurance)</b>		
		5) Sangat Baik	5) Keluhan ditangani 1-2 hari
5	a) Kepuasan Atas	4) Baik	4) Keluhan ditangani 3-4 hari
	Pelayanan Keluhan	3) Cukup Baik	3) Keluhan ditangani 5-6 hari
		2) Tidak Baik	2) Keluhan ditangani 7-8 hari
		1) Sangat Tidak Baik	1) Keluhan ditangani 9-10 hari

Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian







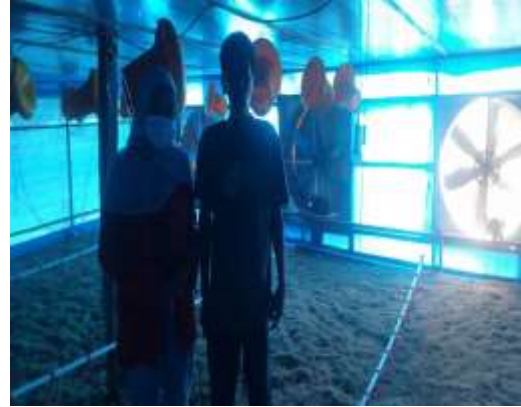




Ket : Peternak yang Bermitra di PT. Brantas Abadi Sentosa







Ket : Peternak yang Bermitra di PT. Evaria Farm







Ket : Peternak yang Bermitra di PT. Mitra Tunas Sejahtera





Ket : Penyerahan Plakat kepada pihak perusahaan

## RIWAYAT HIDUP



Mita Dwijayanti lahir di P.La'buwa pada tanggal 3 Maret 2000 sebagai anak kedua dari 2 orang bersaudara, lahir dari pasangan Bapak Abd. Samad dan Ibu Faridah. Jenjang pendidikan formal yang pernah ditempuh adalah SDN 143 Para-para, Kec. Bontotiro, Kab. Bulukumba lulus pada tahun 2011, kemudian setelah lulus SD melanjutkan ke jenjang SMPN 29 Bulukumba lulus pada tahun 2014, dan melanjutkan sekolah menengah atas SMAN 4 Bulukumba dan lulus pada tahun 2017. Pada saat duduk dibangku SMA penulis aktif dalam organisasi PMR (Palang Merah Remaja) dan OSIS (Organisasi Siswa Intra Sekolah). Sekarang penulis duduk dibangku perkuliahan, di Universitas Hasanuddin, Fakultas Peternakan dan masih tahap awal yaitu bergelar sebagai mahasiswi baru angkatan 2017. Penulis masuk dengan jalur undangan yaitu SNMPTN. Hobi Penulis adalah menulis dan menonton drama Korea, dan menyukai hal-hal yang menantang. Impian penulis adalah untuk membahagiakan kedua orang tua dan keluarganya dan sangat berkeinginan untuk bekerja di perusahaan peternakan di Australia. Kelemahan penulis adalah tidak bisa mengucapkan huruf d, dan kelebihan penulis adalah bisa menari. Penulis sangat menyukai makan yang pedas-pedas tetapi tidak suka makanan yang terlalu berlemak seperti daging. Cita-cita yang ingin penulis capai yaitu sukses dan sangat ingin menaikkan Haji kedua orang tua. Disamping itu Penulis berhimpunan di Himpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi Peternakan.