

DAFTAR PUSTAKA

- Agyekum, C. K., H. Haifeng, dan A. Agyeiwaa. 2015. Consumer Perception of Product Quality. *Microeconomics and Macroeconomics*. 3(2):25-29.
- Amam, Z. Fanani, dan B. A. Nugroho. 2016. Analisis sikap konsumen terhadap susu bubuk berkalsium tinggi dengan menggunakan multiatribut model dan norma subyektif model. *Wacana*. 19(2):12-21.
- Angrainy D. W. dan I. Rachmawati. 2020. Analisis preferensi konsumen dalam memilih atribut restoran cepat saji di Indonesia. *E-Proceeding of Management*. 7(2):2130-2140.
- Ariestanto F. dan M. S. Theorupun. 2021. Analisa strategi komunikasi, pemasaran, dan pelayanan terhadap minat konsumen di rumah makan padang "BTA" Klaten di masa pademi covid-19. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi Medan*, 3(2):36-46.
- Arifianto, E. 2018. Pengaruh store atmosphere, lokasi, keragaman produk dan potongan harga terhadap keputusan pembelian konsumen *Kentucky Fried Chicken* (KFC) cabang Ahmad Yani Padang. Skripsi. STKIP PGRI SUMBAR, Padang.
- Badan Pusat Statistik. 2020. Populasi ayam ras pedaging menurut provinsi (ekor) 2018 - 2020. <https://www.bps.go.id/indicator/24/478/1/populasi-ayam-ras-pedaging-menurut-provinsi.html> (diakses 7 agustus 2021)
- Badan Pusat Statistik. 2020. Produksi daging ayam ras pedaging menurut provinsi (ton) 2018 - 2020. <https://www.bps.go.id/indicator/24/48/1/produksi-daging-ayam-ras-pedaging-menurut-provinsi.html> (diakses 7 agustus 2021)
- Daulay, V. 2014. Persepsi konsumen dalam memilih makanan cepat saji. Skripsi. Universitas Bengkulu.
- DiPietro, R. B., M. Roseman, dan R. Ashley. 2004. A study of consumers' response to quick service restaurants' healthy menu items: attitudes versus behaviours. *Journal Of Foodservice Business Research*. 7(4):59-77.
- Etikan, I., S. A. Musa, dan R. S. Alkassim. 2016. Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*. 5(1):1-4.
- Fauzia, S., R. Relawati, dan G. M. Ningsih. 2020. Faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen rumah makan lengensari. *Journal of Agricultural Socioeconomics and Business*, 3(1):22-31.

- Firmansyah, M. A. 2018. Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran). Deepublish: Yogyakarta.
- Ganantrya, F. D., A. Hartiati dan C. A. B. Sadyasmara. 2019. Strategi peningkatan kualitas produk ayam goreng rumah makan ayam goreng asli Prambanan Renon, Denpasar. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*. 7(1): 21-29.
- Gaol, A. H. L., H. Kumar, dan H. J. Sibarani. 2021 Pengaruh minat beli, karakteristik produk dan penilaian konsumen terhadap pembelian produk selama pandemi covid-19 pada pengguna aplikasi online di Kota Medan. *Jurnal AKMAMI*. 2(2): 350-356.
- Gumelar, K. T., H. D. Waluyo, dan S.Suryoko. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan, variasi menu, dan harga terhadap keputusan pembelian (Studi pada konsumen Resto Sambal Van Java Tembalang, Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. 5(1): 164-173.
- Gunawan, Y. M. 2017. Pengaruh persepsi dan pelayanan terhadap minat beli konsumen Dapur Kwalli (Studi pada Kota Tangerang). *Jurnal Manajemen Bisnis*. 6(1) : 34-41.
- Halim, N. R. dan A. Iskandar. 2019. Pengaruh kualitas produk, harga dan persaingan terhadap minat beli. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 4(3):415-424.
- Harahap, R. 2017. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di restoran cepat saji kfc cabang asia mega mas medan. *Jurnal Manajemen Tools*. 7(1):77-84.
- Hawari, M. F. A. Dan R. P. Sitio. 2020. Apakah harga menjadi penentu utama pembelian jajanan ayam goreng crispy kaki lima?. *Al Tijarah*. 6(2):130-139.
- Herminingrum, S. 2020. A cultural dimension of American-Indonesian “Fast food diplomacy”. *HUMANIORA*. 32(1):1-9.
- Indarawati, A. W., Bafadal, A., & Taridala, S. A. A. 2016. Persepsi konsumen terhadap sirup air kelapa. *Jurnal Sosio Agribisnis*. 1(1).
- Inten, D., A. Hartiati, dan C. A. B. Sadyasmara. 2018. Analisis pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode *importance performance analysis* di *Twissterdog* Denpasar. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*. 6(3):250-259.
- Irma. 2020. Analisis tingkat kepuasan konsumen di Rumah Makan Begos (Bebek Goyang Sulawesi) Tamalanrea Kota Makassar. Skripsi. Universitas Hasanuddin, Makassar.

- Istiqomah, A. 2018. Analisis kualitas produk, harga, lokasi, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Ayam Goreng Nelongso. Tesis. Universitas Muhammadiyah Jember, Jember.
- Kazmi, S. Q. 2012. Consumer perception and buying decisions (the pasta study). *International Journal of Advancements in Research & Technology*. 1(6): 11-20.
- Kotler, P., V. Wong, J. Saunders, dan G. Armstrong. 2005. *Principles of Marketing (Fourth edition)*. Pearson Education Limited: Edinburgh.
- Kuku, R., S. Rahman, dan A. Mardiana. 2020. Peran pelayanan dalam peningkatan kepuasan konsumen di rumah makan joglo ijo Kota Gorontalo. *Mutawazin (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 1(1).
- Kumalasari, N. 2019. Analisis persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan Rumah Makan Soto Banjar Panakkukang Cab. Kantor Pos Makassar. *Jurnal Manajemen dan Organisasi Review*. 1(1):23-34.
- Kumeang, N. C., B. Tewal, dan G. M. Sendow. 2019. Pengaruh pengalaman kerja, komunikasi dan sikap terhadap kinerja karyawan pada rumah makan padang di Manado. *Jurnal EMBA*, 7(3):2929-2938.
- Kurniawan, A. W. Dan Z. Puspitaningtyas. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pustaka: Yogyakarta.
- Kyaw, E. M. M., N. Therdthai, K. Jangchud, dan A. Jangchud. 2017. Effect of dipping and dusting on quality of fried *Chicken* during storage. *Food and Applied Bioscience Journal*. 5(1):23-31.
- Laela, E. 2021. Kualitas makanan, kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap minat pembelian ulang pada Rumah Makan Ciganea Purwakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 8(1):180-186.
- Lesmana, T., dan R. Santoso. 2019. Karakteristik kepribadian, harga diri dan gaya hidup hedonisme pada mahasiswa konsumen Starbucks. *Jurnal Ilmu Perilaku*, 3(1), 59-71.
- Mantik, A. F., L. Mananeke, dan H. Tawas. 2015. Motivasi dan persepsi konsumen pengaruhnya terhadap keputusan pembelian di Kfc Megamall Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(1).
- Melinda, I. D., S. T. Marpaung, dan E. Liquidanu. 2018. Analisis sistem antrian restoran cepat saji mcdonald's dengan menggunakan simulasi arena. Seminar dan Konferensi Nasional IDEC, Surakarta.

- Mothersbaugh, D. L. dan D. I. Hawkins. 2016. *Consumer Behaviour : Building Marketing Strategy Thirteenth Edition*. McGraw-Hill Education : New York.
- Musyafak, A. 2020. *Outlook Komoditas Peternakan Daging Ayam*. Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian Sekretariat Jenderal Kementerian Pertanian.
- Nurainy, F.,A. Rangga, dan M. R. Prayoga. 2019. Perilaku dan kepuasan konsumen mahasiswa Universitas Lampung terhadap makanan cepat saji menu utama ayam bakar. *Jurnal Teknologi & Industri Hasil Pertanian*, 24(2):77-88.
- Palupi, R., A. H. G. Kusumah dan Rosita. 2018. Analisis komparasi persepsi atribut kualitas restoran antara pelanggan yang puas dengan pelanggan yang kurang puas di restoran jepang all you can eat. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 1(2):31-40.
- Pane, D. N. 2018. Analisis pengaruh persepsi harga jual produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada ok smart shop marelan. *JUMANT*, 10(2), 15-30.
- Peter, J. P. Dan J. C. Olson. 2010. *Consumer Behaviour & Marketing Strategy (Ninth Edition)*. McGraw-Hill Irwin: New York.
- Prihandoyo, C. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan rumah makan prasmanan cocom Balikpapan. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, Vol. 1: 80-91.
- Pryce, G. 2018. Sejarah Singkat Munculnya Menu Ayam Goreng Tepung ala 'Fried Chicken'. *Vice.com*. <https://www.vice.com/id/article/mbwv7b/sejarah-singkat-munculnya-menu-ayam-goreng-tepung-ala-fried-Chicken> (diakses 16 juli 2021).
- Rahayu, S. 2020. Analisis perilaku konsumen dalam pembelian tahu kuning (Studi kasus pasar tradisional simpang limun Jalan Sisingamangaraja). *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan.
- Rahman, G. dan Rayuwanto. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi kasus pada Rumah Makan Rocket *Chicken* Sampit). *Jurnal Kajian Ekonomi, Manajemen & Akuntansi*. 1(1):39-49.
- Rahman, T., C. Erwan, A. Harminiati, E. Turmala, dan C. Maulana. 2017. Formulasi dan evaluasi sensori tepung bumbu ayam goreng berbasis tepung singkong termodifikasi. *Jurnal Pangan*, 26(2).

- Rizky, M., B. Praptono, dan B. H. Sagita. 2020. Perbaikan kualitas pelayanan konsumen dan fasilitas pada rumah makan khas banjar hj. Itas dengan menggunakan metode quality function deployment (qfd). *E-proceeding of Engineering*, 7(1):1955-1963.
- Said, M. I., E. Abustam, M. Aminawar, dan F. N. Yulianti. 2018. Analysis of income on *Chicken* crispy processing business based on micro scale in Makassar City, South Sulawesi Province, Indonesia. 2nd International Conference On Food And Agricultural Economics. 27-28 april 2018, Alanya, Turkey.
- Sari, R. A., Y. Kristianto, A. Pudjirahaju, dan N. Hakimah. 2013. Tingkat kepuasan dan harapan konsumen terhadap mutu produk dan mutu pelayanan. *Jurnal Pendidikan Kesehatan*, 2(2):127-137.
- Setyosari, P. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*. Kencana: Jakarta.
- Solomon, M., G. Bamossy, S. Askegaard, dan M. K. Hogg. 2006. *Consumer Behaviour: A European Perspective (Third Edition)*. Pearson Education Limited: Edinburgh.
- Subagja, H., E. R. Pristiwaningsih, J. I Sanyoto, dan A. H. Prayitno. 2018. Analisis keputusan konsumen terhadap pembelian ayam goreng (studi kasus perusahaan x di Kabupaten Jember). *Jurnal Ilmu Peternakan Terapan*. 2(1):19-26.
- Suci, W. 2020. Pengaruh media pembelajaran terhadap hasil belajar Al-Islam di SMA Muhammadiyah 1 Gisting Kabupaten Tanggamus tahun pelajaran 2019/2020. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, Lampung.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sutanto, P. dan E. Japarianto. 2013. Analisa pengaruh service quality, price, dan customer relationship terhadap customer loyalty dengan customer satisfaction sebagai variabel intervening di rumah makan Taman Handayani Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2):1-9.
- Triastuti, S., A. Y. Rahmawati, dan S. N. Mintarsih. 2017. Pengaruh variasi penyajian makanan terhadap persepsi penampilan dan daya terima makanan pada pasien anak di RSUD Banyumas. *Jurnal Riset Gizi*. 5(2):62-71.
- Wahyono. 2019. *5 Restoran Cepat Saji Terbesar di Indonesia*. Ekbis.Sindonews.Com. <https://ekbis.sindonews.com/read/1439402/34/5-restoran-cepat-saji-terbesar-di-indonesia-1568371831> (diakses 6 juli 2021)

Yusuf, A. M. 2014. Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. Kencana: Jakarta.

Zhong, Y. dan H. C. Moon. 2020. What drives customer satisfaction, loyalty, and happiness in fast-food restaurants in China? Perceived price, service quality, food quality, physical environment quality, and the moderating role of gender. *Foods*, 9(460):1-19.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner penelitian

Persepsi Konsumen Terhadap Produk Ayam Krispi dan Kualitas Pelayanan di Lazuna *Chicken* Perintis Kemerdekaan VII

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Isi identitas responden terlebih dahulu
2. Isi data frekuensi pembelian produk di kotak yang disediakan
3. Mengisi kolom dengan tanda (√) berdasarkan pilihan persepsi (SS = Sangat Setuju, S = Setuju, N = Netral, TS = Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju)

I. Identitas responden

Nama : Pekerjaan :
Usia : Pendidikan :
Jenis Kelamin :

II. Daftar pertanyaan (PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PRODUK AYAM KRISPI DAN KUALITAS PELAYANAN DI LAZUNA *CHICKEN* PERINTIS KEMERDEKAAN VII)

- a. Berapa kali anda melakukan pembelian produk ayam krispi di Lazuna *Chicken* Perintis Kemerdekaan VII?

kali.

- b. Persepsi terhadap atribut rasa produk ayam krispi Lazuna *Chicken*

| No. | Pernyataan | SS (5) | S (4) | N (3) | TS (2) | STS (1) |
|-----|--|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 1 | Ayam krispi Lazuna <i>Chicken</i> memiliki cita rasa yang enak | | | | | |
| 2 | Ayam krispi Lazuna <i>Chicken</i> memiliki variasi yang beragam | | | | | |
| 3 | Bumbu ayam krispi Lazuna <i>Chicken</i> meresap sampai ke daging | | | | | |
| 4 | Ayam krispi Lazuna <i>Chicken</i> matang sempurna | | | | | |
| 5 | Ayam krispi Lazuna <i>Chicken</i> memiliki tekstur kulit yang renyah/krispi | | | | | |
| 6 | Ayam krispi Lazuna <i>Chicken</i> memiliki tekstur daging yang tidak kering (<i>juicy</i>) | | | | | |

c. Persepsi terhadap atribut penyajian produk ayam krispi Lazuna *Chicken*

| No. | Pernyataan | SS (5) | S (4) | N (3) | TS (2) | STS (1) |
|-----|--|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 1 | Ayam krispi Lazuna <i>Chicken</i> memiliki tampilan yang menarik | | | | | |
| 2 | Ayam krispi Lazuna <i>Chicken</i> disajikan dengan porsi yang sesuai | | | | | |
| 3 | Ayam krispi Lazuna <i>Chicken</i> disajikan secara higienis | | | | | |

d. Persepsi terhadap atribut harga produk ayam krispi Lazuna *Chicken*

| No. | Pernyataan | SS (5) | S (4) | N (3) | TS (2) | STS (1) |
|-----|---|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 1 | Harga ayam krispi Lazuna <i>Chicken</i> terjangkau | | | | | |
| 2 | Harga ayam krispi Lazuna <i>Chicken</i> sesuai dengan kualitasnya | | | | | |

e. Persepsi terhadap atribut kualitas pelayanan di Lazuna *Chicken*

| No. | Pernyataan | SS (5) | S (4) | N (3) | TS (2) | STS (1) |
|-----|---|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 1 | Lazuna <i>Chicken</i> Perintis Kemerdekaan VII memiliki sarana dan prasarana yang nyaman dan memadai (meja, kursi, toilet, tempat parkir, dll.) | | | | | |
| 2 | Penampilan karyawan di Lazuna <i>Chicken</i> rapi dan menarik | | | | | |
| 3 | Karyawan di Lazuna <i>Chicken</i> mampu berkomunikasi dan memberikan informasi dengan jelas | | | | | |
| 4 | Karyawan di Lazuna <i>Chicken</i> mampu memberikan pelayanan secara tepat dan akurat sesuai dengan pesanan konsumen | | | | | |
| 5 | Karyawan di Lazuna <i>Chicken</i> cepat dan sigap dalam melayani konsumen | | | | | |
| 6 | Karyawan di Lazuna <i>Chicken</i> menerima dan mengatasi keluhan konsumen | | | | | |
| 7 | Karyawan di Lazuna <i>Chicken</i> ramah dan sopan kepada konsumen | | | | | |
| 8 | Karyawan di Lazuna <i>Chicken</i> selalu ingin tahu keinginan dan kebutuhan konsumen | | | | | |
| 9 | Karyawan di Lazuna <i>Chicken</i> memberikan perhatian terhadap konsumen apabila tempat penuh | | | | | |
| 10 | Karyawan di Lazuna <i>Chicken</i> memberikan keperluan layanan tambahan konsumen (isi ulang tisu, sendok/garpu, produk tumpah, dll.) | | | | | |

----- **Terimakasih** -----

Lampiran 2. Identitas responden

| No | Nama Responden | Umur | Jenis Kelamin | Pekerjaan | Pendidikan Terakhir |
|----|----------------------|------|---------------|----------------|---------------------|
| 1 | Andi Riska Damayanti | 20 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 2 | Andi Sri Bulan | 20 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 3 | Andi Sayang Hakis | 27 | Perempuan | Honorer | D-IV |
| 4 | Andi Wahyunita Hakis | 20 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 5 | Nurfandiati | 22 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 6 | Fhadil Jaul Reski | 21 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 7 | Hayati | 23 | Perempuan | Karyawan | S1 |
| 8 | Nidawati | 21 | Perempuan | Karyawan | SMK |
| 9 | Ana | 21 | Perempuan | Karyawan | SMA |
| 10 | Dwi Balqis | 24 | Perempuan | Fresh-graduate | S1 |
| 11 | Humaidy | 22 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 12 | Titantias | 22 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 13 | Ghifar | 23 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 14 | Alung | 22 | Laki-laki | Fresh-graduate | S1 |
| 15 | Ika | 24 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 16 | Raya Kayla | 18 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 17 | Wawang | 20 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 18 | Febriska Maharani | 19 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 19 | Andi Pangeran | 20 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 20 | Muh. Helmi | 20 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 21 | Ayu Siana | 22 | Perempuan | Fresh-graduate | S1 |
| 22 | Eveline Ningrit | 22 | Perempuan | Fresh-graduate | S1 |
| 23 | Gerhana Saputra | 21 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 24 | Fitria Ramadhani | 21 | Perempuan | Fresh-graduate | S1 |
| 25 | Riki Setiawan | 23 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 26 | Jibal Rahman | 24 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 27 | Anwar Fikar | 18 | Laki-laki | Driver | SMA |
| 28 | Nela Rahmah Kasim | 21 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 29 | Andi Batari Amir | 20 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 30 | Andi Nurul Annisa | 21 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 31 | Nur Fadhillah Idhil | 20 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 32 | Intan Defani | 21 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 33 | Andi Rabitah Alam | 19 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 34 | Andi Fitriani | 18 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 35 | Rahma | 17 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 36 | Febrianti | 22 | Perempuan | Fresh-graduate | S1 |
| 37 | Reski Purnamasari | 24 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 38 | Swilda Juniana | 22 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 39 | Nafrullah | 21 | Laki-laki | Driver | SMK |
| 40 | Selin | 24 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 41 | Brigita Devianti | 21 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 42 | Muh Arifandi | 21 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 43 | Muhammad Irsyantoso | 23 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 44 | Ahmad Thalib | 20 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 45 | Annisa Muchtar | 21 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 46 | Muh. Ikhwan Resya | 21 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 47 | Olivia L. | 19 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 48 | Baso Hasriadi | 20 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 49 | Rahmadhani | 20 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 50 | Pande Putu Dylan S | 20 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 51 | Arif Putera Wijaya | 20 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 52 | Hafidz A. Toma | 20 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 53 | Francis E. Suardi | 22 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 54 | Wani | 20 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 55 | Hardianto Syahar | 20 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |

| | | | | | |
|-----|-----------------------|----|-----------|----------------|-----|
| 56 | Grasela Reski Paintik | 20 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 57 | Selin | 20 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 58 | Ninis | 21 | Perempuan | Barista | SMA |
| 59 | Muhammad Rizal | 21 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 60 | Qibriyah | 19 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 61 | Muh. Rivai. M | 22 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 62 | Kamsiati | 35 | Perempuan | IRT | SMA |
| 63 | Yulyani Wahyuni | 22 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 64 | A. M. Al Fariz Irsam | 18 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 65 | Selfina Mangiwa | 41 | Perempuan | Swasta | S1 |
| 66 | Abdullah | 24 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 67 | Fatimah | 27 | Perempuan | IRT | SMA |
| 68 | Ashabuddin | 26 | Laki-laki | Wiraswasta | SMA |
| 69 | Maya | 19 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 70 | Muh. Dzakwan Fadhil | 20 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 71 | M. Fahd Walid | 19 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 72 | Abri M. | 27 | Laki-laki | PNS | S1 |
| 73 | Fiser Putra Elok | 29 | Laki-laki | MUA | S1 |
| 74 | Firda Arianti Arifin | 22 | Perempuan | Wiraswasta | S1 |
| 75 | Fatra | 23 | Laki-laki | Karyawan | S1 |
| 76 | Reynaldi Chandra | 22 | Laki-laki | Editor | S1 |
| 77 | Muhammad Akmal | 23 | Laki-laki | Fresh-graduate | S1 |
| 78 | Muhammad Faiz Hamdan | 22 | Laki-laki | Fresh-graduate | S1 |
| 79 | Ramlah | 43 | Perempuan | IRT | SMA |
| 80 | Hikma Pratiwi | 18 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 81 | Nurul Rahmania | 18 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 82 | Faturrahman | 22 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 83 | Firdaus Kamil | 22 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 84 | Muhammad Ilham | 21 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 85 | Haeril Anwar | 24 | Laki-laki | Karyawan | S1 |
| 86 | Rasyid | 22 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 87 | Restu | 19 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 88 | Suhutria | 22 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 89 | Alfian Amal | 22 | Laki-laki | Driver | SMA |
| 90 | Irna | 21 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 91 | Fikri | 22 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 92 | Adrian K. | 22 | Laki-laki | Karyawan | S1 |
| 93 | Hasriadi | 23 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 94 | Nur Alamsyah | 23 | Laki-laki | Fresh-graduate | S1 |
| 95 | Andi Dwi Fadilla | 21 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 96 | Yuzril Ihza | 20 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 97 | Andi Baso | 20 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 98 | Alfadh | 21 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |
| 99 | Isnira Maya | 21 | Perempuan | Mahasiswa | SMA |
| 100 | Adnan Teddy | 22 | Laki-laki | Mahasiswa | SMA |

Lampiran 3. Perhitungan data

| Indikator | Bobot | Frekuensi | Persentase (%) | Jumlah |
|--|-------|-----------|----------------|--------|
| Atribut Rasa | | | | |
| Ayam krispi Lazuna <i>Chicken</i> memiliki cita rasa yang enak | 5 | 43 | 43 | 215 |
| | 4 | 52 | 52 | 208 |
| | 3 | 5 | 5 | 15 |
| | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | | 100 | 100 | 438 |
| Ayam krispi Lazuna <i>Chicken</i> memiliki variasi yang beragam | 5 | 27 | 27 | 135 |
| | 4 | 46 | 46 | 184 |
| | 3 | 21 | 21 | 63 |
| | 2 | 6 | 6 | 12 |
| | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | | 100 | 100 | 394 |
| Bumbu ayam krispi Lazuna <i>Chicken</i> meresap sampai ke daging | 5 | 22 | 22 | 110 |
| | 4 | 44 | 44 | 176 |
| | 3 | 26 | 26 | 78 |
| | 2 | 7 | 7 | 14 |
| | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 100 | 100 | 379 |
| Ayam krispi Lazuna <i>Chicken</i> matang sempurna | 5 | 30 | 30 | 150 |
| | 4 | 47 | 47 | 188 |
| | 3 | 18 | 18 | 54 |
| | 2 | 4 | 4 | 8 |
| | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 100 | 100 | 401 |
| Ayam krispi Lazuna <i>Chicken</i> memiliki tekstur kulit yang renyah/krispi | 5 | 45 | 45 | 225 |
| | 4 | 45 | 45 | 180 |
| | 3 | 10 | 10 | 30 |
| | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | | 100 | 100 | 435 |
| Ayam krispi Lazuna <i>Chicken</i> memiliki tekstur daging yang tidak kering (<i>juicy</i>) | 5 | 25 | 25 | 125 |
| | 4 | 38 | 38 | 152 |
| | 3 | 32 | 32 | 96 |
| | 2 | 5 | 5 | 10 |
| | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | | 100 | 100 | 383 |
| Atribut Harga | | | | |
| Harga ayam krispi Lazuna <i>Chicken</i> terjangkau | 5 | 31 | 31 | 155 |
| | 4 | 42 | 42 | 168 |
| | 3 | 23 | 23 | 69 |
| | 2 | 4 | 4 | 8 |
| | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | | 100 | 100 | 400 |
| Harga ayam krispi Lazuna <i>Chicken</i> sesuai dengan kualitasnya | 5 | 30 | 30 | 150 |
| | 4 | 51 | 51 | 204 |
| | 3 | 18 | 18 | 54 |
| | 2 | 1 | 1 | 2 |
| | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | | 100 | 100 | 410 |
| Atribut Penyajian | | | | |
| Ayam krispi Lazuna <i>Chicken</i> memiliki tampilan yang menarik | 5 | 11 | 11 | 55 |
| | 4 | 50 | 50 | 200 |
| | 3 | 34 | 34 | 102 |
| | 2 | 5 | 5 | 10 |
| | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | | 100 | 100 | 367 |

| | | | | |
|---|---|-----|-----|-----|
| | 5 | 23 | 23 | 115 |
| | 4 | 44 | 44 | 176 |
| Ayam krispi Lazuna <i>Chicken</i> disajikan dengan porsi yang sesuai | 3 | 31 | 31 | 93 |
| | 2 | 2 | 2 | 4 |
| | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | | 100 | 100 | 388 |
| | 5 | 22 | 22 | 110 |
| | 4 | 40 | 40 | 160 |
| Ayam krispi Lazuna <i>Chicken</i> disajikan secara higienis | 3 | 34 | 34 | 102 |
| | 2 | 4 | 4 | 8 |
| | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | | 100 | 100 | 380 |
| Atribut Kualitas Pelayanan | | | | |
| | 5 | 17 | 17 | 85 |
| | 4 | 59 | 59 | 236 |
| Lazuna <i>Chicken</i> Perintis Kemerdekaan VII memiliki sarana dan prasarana yang nyaman dan memadai (meja, kursi, toilet, tempat parkir, dll.) | 3 | 17 | 17 | 51 |
| | 2 | 7 | 7 | 14 |
| | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | | 100 | 100 | 386 |
| | 5 | 5 | 5 | 25 |
| | 4 | 48 | 48 | 192 |
| Penampilan karyawan di Lazuna <i>Chicken</i> rapi dan menarik | 3 | 40 | 40 | 120 |
| | 2 | 7 | 7 | 14 |
| | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | | 100 | 100 | 351 |
| | 5 | 11 | 11 | 55 |
| | 4 | 43 | 43 | 172 |
| Karyawan di Lazuna <i>Chicken</i> mampu berkomunikasi dan memberikan informasi dengan jelas | 3 | 39 | 39 | 117 |
| | 2 | 7 | 7 | 14 |
| | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | | 100 | 100 | 358 |
| | 5 | 17 | 17 | 85 |
| | 4 | 45 | 45 | 180 |
| Karyawan di Lazuna <i>Chicken</i> mampu memberikan pelayanan secara tepat dan akurat sesuai dengan pesanan konsumen | 3 | 32 | 32 | 96 |
| | 2 | 6 | 6 | 12 |
| | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | | 100 | 100 | 373 |
| | 5 | 11 | 11 | 55 |
| | 4 | 45 | 45 | 180 |
| Karyawan di Lazuna <i>Chicken</i> cepat dan sigap dalam melayani konsumen | 3 | 38 | 38 | 114 |
| | 2 | 6 | 6 | 12 |
| | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | | 100 | 100 | 361 |
| | 5 | 8 | 8 | 40 |
| | 4 | 38 | 38 | 152 |
| Karyawan di Lazuna <i>Chicken</i> menerima dan mengatasi keluhan konsumen | 3 | 43 | 43 | 129 |
| | 2 | 10 | 10 | 20 |
| | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 100 | 100 | 342 |
| | 5 | 11 | 11 | 55 |
| | 4 | 41 | 41 | 164 |
| Karyawan di Lazuna <i>Chicken</i> ramah dan sopan kepada konsumen | 3 | 41 | 41 | 123 |
| | 2 | 6 | 6 | 12 |
| | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 100 | 100 | 355 |
| | 5 | 9 | 9 | 45 |
| | 4 | 30 | 30 | 120 |
| Karyawan di Lazuna <i>Chicken</i> selalu ingin tahu keinginan dan kebutuhan konsumen | 3 | 44 | 44 | 132 |
| | 2 | 15 | 15 | 30 |
| | 1 | 2 | 2 | 2 |
| | | 100 | 100 | 329 |

| | | | | |
|--|---|-----|-----|-----|
| | 5 | 15 | 15 | 75 |
| | 4 | 29 | 29 | 116 |
| Karyawan di Lazuna <i>Chicken</i> memberikan perhatian terhadap konsumen apabila tempat penuh | 3 | 40 | 40 | 120 |
| | 2 | 11 | 11 | 22 |
| | 1 | 5 | 5 | 5 |
| | | 100 | 100 | 338 |
| | 5 | 17 | 17 | 85 |
| | 4 | 35 | 35 | 140 |
| Karyawan di Lazuna <i>Chicken</i> memberikan keperluan layanan tambahan konsumen (isi ulang tisu, sendok/garpu, produk tumpah, dll.) | 3 | 36 | 36 | 108 |
| | 2 | 10 | 10 | 20 |
| | 1 | 2 | 2 | 2 |
| | | 100 | 100 | 355 |

$$\begin{aligned} \text{Atribut Rasa} &= (438 + 394 + 379 + 401 + 435 + 383) / 6 \\ &= 405 \text{ (Setuju)} \end{aligned}$$

$$\text{Atribut Harga} = (400 + 410) / 2 = 405 \text{ (Setuju)}$$

$$\text{Atribut Penyajian} = (367 + 388 + 380) / 3 = 378,3 \text{ (Setuju)}$$

$$\begin{aligned} \text{Atribut Kualitas Pelayanan} &= (386 + 351 + 358 + 373 + 361 + 342 + 355 + 329 \\ &\quad + 338 + 355) / 10 \\ &= 354,8 \text{ (Setuju)} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Hasil Keseluruhan} &= (\text{Atribut Rasa} + \text{Atribut Penyajian} + \text{Atribut Harga} \\ &\quad + \text{Atribut Kualitas Pelayanan}) / 4 \\ &= (405 + 378,3 + 405 + 354,8) / 4 \\ &= 1543,1 / 4 \\ &= \mathbf{385,8 \text{ (Setuju)}} \end{aligned}$$

Lampiran 4. Dokumentasi



RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Rezal, dilahirkan 27 Mei 2000 di Kabupaten Luwu tepatnya di Desa Salu Paremang Selatan Kecamatan Kamanre. Penulis merupakan anak kedua dari empat bersaudara dari pasangan berdarah Bugis asli, H. Haring dan Hj. Ramlah. Penulis berhasil menamatkan pendidikannya di SDN 473 Toangkajang pada tahun 2011, SMPN 2 Belopa pada tahun 2014 dan SMAN 1 Luwu pada tahun 2017 dengan mengambil jurusan IPA. Penulis menempuh pendidikan sarjana di Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin, Makassar dengan jurusan Sosial Ekonomi Peternakan. Selama berkuliah penulis aktif di Unit Kegiatan Mahasiswa Paduan Suara Mahasiswa dan menjabat sebagai Ketua Umum Periode 2020-2021, serta menjadi asisten praktikum di Laboratorium Reproduksi Ternak dan Analisis dan Studi Kelayakan Proyek. Selain itu, penulis juga berkesempatan mengikuti program magang selama 6 bulan (September 2021 – Februari 2022) dalam Program Magang Mahasiswa Bersertifikat (PMMB) BUMN di Peternakan Kambing PT Semen Tonasa Kabupaten Pangkep.