

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, A. 2017. Pencatatan Akuntansi pada Usaha Peternakan Ayam Petelur (Studi Kasus Usaha Peternakan Ayam Petelur di Kecamatan Sugio Lamongan). *Majalah Ekonomi*, 22(1), 1-7.
- Ihza, K. N. 2020. Dampak Covid-19 Terhadap Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) (Studi Kasus Umkm Ikhwa Comp Desa Watesprojo, Kemlagi, Mojokerto). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(7), 1325-1330.
- Indraswari, A., & Kusuma, H. 2018. Analisa Pemanfaatan Aplikasi Go-Food Bagi Pendapatan Pemilik Usaha Rumah Makan Di Kelurahan Sawojajar Kota Malang. *Jurnal Ilmu Ekonomi JIE*, 2(1), 63-73.
- Jasmalinda, J. 2021. Pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen motor Yamaha di Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10):2199-2206.
- Jayanti, N. D., & Purwanti, S. 2017. Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Journal of Culinary Education and Technology*, 6(1).
- Karomah, N. G., Oktafiani, S., & Rohmah, S. N. 2022. PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN CEPAT SAJI McDonald's DI JAKARTA. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, 2(3), 325-333.
- Khoirunnisa, H. N., & Amertaningtyas, D. 2021. Perbedaan Nugget Daging Ayam Pedaging, Hati Ayam Pedaging Dan Kombinasi Daging Ayam Pedaging Dengan Hati Ayam Pedaging Ditinjau Dari Kadar Abu, Kadar Protein Dan Mutu Organoleptik. Universitas Brawijaya.
- Kotler, P., Jain, D., & Maesincee, S. 2002. *Marketing moves: a new approach to profits, growth, and renewal*. Harvard Business Press.
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. 2018. *Marketing management: an Asian perspective*. London: Pearson.
- Nani S. dan Wolok T. 2014. Laporan Penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Bank Sinar Mas cabang Gorontalo”. Universitas Negeri Gorontalo.

- Nurhaita, N., Definiati, N., Suliasih, S., & Malianti, L. 2022. Pelatihan Pengolahan Limbah sayuran Menjadi Pakan Ternak Pada Masyarakat Desa Pematang Donok Kecamatan Kabawetan. *SINAR SANG SURYA: Jurnal Pusat Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(2), 432-441.
- Nuriyasa, I.M. 2003. Pengaruh Tingkat Kepadatan dan Kecepatan Angin Dalam Kandang Terhadap Indeks Ketidaknyamanan dan Penampilan Ayam Pedaging. *Majalah Ilmiah Peternakan, Fakultas Peternakan, Unud*. Hal 99-103.
- Nursamsi. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC) Di Mall Panakkukang Kota Makassar. Skripsi. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Pandhi R. 2018. Analisis faktor yang mempengaruhi pengembangan usaha untuk peningkatan pendapatan menurut etika bisnis Islam (studi kasus pada rumah makan Bayu Berkah Bahari Di Kota Depok). *Jurnal Ekonomi Islam*. 10(1):15-30
- Permono, V. R. dan Y. P. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pizza Hut. *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 4(1), 46–61.
- Rahayu, E. (2018). Pengaruh lokasi, kelengkapan produk, dan pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada imam market kisaran. *Journal of science and social research*, 1(1), 7-12.
- Riduwan dan Akdon. 2013. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Rohman, M. L. N., & Suji'ah, U. 2021. Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Rumah Makan Griya Dahar Mbok Sum (Studi kasus pada konsumen Daerah Istimewa Yogyakarta). *Journal Competency of Business*, 5(02), 64-76.
- Rusdianto, H., & Ibrahim, C. 2016. Pengaruh produk bank syariah terhadap minat menabung dengan persepsi masyarakat sebagai variabel moderating di pati. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(1), 43-61.

- Sandi, A. S. P., & Rahmawanto, D. 2013. Persepsi label halal terhadap keputusan pembelian konsumen pada produk minuman berenergi. *Manajemen Bisnis*, 1(2).
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*, edisi pertama. Malang: Bayu Media Publishing.
- Widodo, T. (2016). Pengaruh Kelengkapan Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Swalayan Ada Baru di Kota Salatiga). *Among Makarti*, 9(1).
- Winda A. 2016. Pola konsumsi daging ayam broiler berdasarkan tingkat pengetahuan dan pendapatan kelompok mahasiswa Fakultas Peternakan Universitas Padjadjaran. *Student e-journal*. 5(2):1-16.

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

**KUISIONER PENELITIAN
PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN
RUMAH MAKAN X GOWA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin
 - a. Laki-Laki
 - b. Perempuan
4. Pendidikan
 - a. SMA
 - b. D3
 - c. S1
 - d. S2
7. Pekerjaan
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Karyawan
 - d. Ibu Rumah Tangga
8. Penghasilan Per Bulan :

B. PETUNJUK PENGISIAN

Saya menginginkan pendapat anda mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Rumah makan X Gowa kepada konsumen. Berilah jawaban pada pernyataan berikut ini sesuai dengan pendapat saudara/i dengan cara memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut:

kreteria penilaian :

Tabel 1. Skala Likert

| Kategori | Skor |
|---------------------------|-------------|
| Sangat setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Netral (N) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

Sumber : (Sugiyono, 2010)

C. PERTANYAAN

Indikator Dari Variabel Kualitas Pelayanan

| No. | Pernyataan | SS 5 | S 4 | N 3 | TS 2 | STS 1 |
|------------|---|-----------------|----------------|----------------|-----------------|------------------|
| 1. | Kemampuan karyawan dalam memberikan informasi kepada pelanggan atau penjelasan dengan baik. | | | | | |
| 2. | Kemampuan karyawan dalam melayani pesanan pelanggan | | | | | |
| 3. | Kesigapan karyawan untuk membantu pelanggan | | | | | |
| 4. | Kecepatan karyawan dalam membantu pelanggan | | | | | |
| 5. | Rumah makan X Gowa akan memberikan pelayanan yang baik disertai dengan kualitas | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 6. | Karyawan Rumah makan X Gowa memberikan perhatian serius terhadap pelanggan ketika tempat penuh | | | | | |
| 7. | Rumah makan X Gowa memiliki tempat makan yang bersih | | | | | |
| 8. | Rumah makan X Gowa fasilitas yang lengkap | | | | | |

Indikator dari variabel Persepsi Konsumen

| No. | Pernyataan | SS 5 | S 4 | N 3 | TS 2 | STS 1 |
|-----|--|---------|--------|--------|---------|----------|
| 1 | Karyawan Rumah makan X Gowa Ramah Terhadap pelanggan | | | | | |
| 2 | Karyawan Rumah makan X Gowa Peduli dalam membantu pelanggan | | | | | |
| 3 | saya datang dan melakukan pembelian kembali ke Rumah makan X Gowa setelah menikmati produk dan pelayanan di Rumah makan X Gowa | | | | | |
| 4 | Saya akan merekomendasikan Rumah makan X Gowa kepada orang lain | | | | | |

Gowa , Juli 2023

Tanda Tangan

.....
(Responden)

Lampiran 2. Data Responden

| Nama | Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | Penghasilan |
|--------------------|-------------|----------------------|-------------------|------------------|--------------------|
| Anriansya | 46 | Laki Laki | S1 | PNS | 7.000.000 |
| Abdi Rifki | 54 | Laki Laki | S1 | Wiraswasta | 10.000.000 |
| Adnan Paladuk | 25 | Laki Laki | D3 | Karyawan | 1.800.000 |
| Agus | 34 | Laki Laki | S1 | PNS | 7.000.000 |
| Ahmad Fuad | 31 | Laki Laki | S1 | PNS | 5.000.000 |
| Ahmad Syarifuddin | 44 | Laki Laki | S1 | PNS | 7.000.000 |
| Ainun | 47 | Perempuan | S2 | Wiraswasta | 7.000.000 |
| Alfian | 28 | Laki Laki | D3 | Karyawan | 3.800.000 |
| Alfian Fadhilah | 36 | Laki Laki | S1 | PNS | 6.000.000 |
| Alvianus Somba | 18 | Laki Laki | SMA | Mahasiswa | 800.000 |
| Andi Novia | 22 | Perempuan | SMA | Mahasiswa | - |
| Andi Sri | 43 | Perempuan | S2 | Wiraswasta | 16.000.000 |
| Andri Karapa | 36 | Laki Laki | S1 | PNS | 6.000.000 |
| Awaludin | 47 | Laki Laki | S1 | Wiraswasta | 10.000.000 |
| Arnil Khaerah | 33 | Perempuan | SMA | IRT | - |
| Amran Gunawan | 32 | Laki Laki | S1 | Karyawan | 4.400.000 |
| Arfan | 22 | Laki Laki | D3 | Karyawan | 1.800.000 |
| Ayu Amalia | 34 | Perempuan | D3 | Karyawan | 3.800.000 |
| Bobo | 28 | Laki Laki | D3 | Karyawan | 1.800.000 |
| Edi | 50 | Laki Laki | S2 | Wiraswasta | 15.000.000 |
| Febrina | 45 | Perempuan | S2 | Wiraswasta | 15.000.000 |
| Gustianus | 43 | Laki Laki | S1 | PNS | 7.000.000 |
| Hasnia | 35 | Perempuan | S1 | Karyawan | 4.400.000 |
| Hardianti | 37 | Perempuan | D3 | Karyawan | 1.800.000 |
| Henni Andriani | 27 | Perempuan | SMA | IRT | - |
| Indra | 18 | Laki Laki | SMA | Mahasiswa | 500.000 |
| Jayanti | 20 | Perempuan | SMA | Mahasiswa | 500.000 |
| La Ode Muhammad | 20 | Laki Laki | SMA | Mahasiswa | 800.000 |
| Mia Amelia | 28 | Perempuan | D3 | IRT | 1.500.000 |
| Miftahul Shahib | 31 | Laki Laki | S1 | Karyawan | 4.400.000 |
| Moch. Fiqih | 22 | Laki Laki | D3 | Karyawan | 1.800.000 |
| Muh Akram | 21 | Laki Laki | D3 | Karyawan | 1.800.000 |
| Muh Fadhil | 54 | Laki Laki | S2 | Wiraswasta | 15.000.000 |
| Muh. Dzulkifli | 28 | Laki Laki | SMA | Karyawan | 3.800.000 |
| Muhammad Nur Rifai | 21 | Laki Laki | D3 | Mahasiswa | 500.000 |
| Mustainah | 27 | Perempuan | D3 | IRT | 1.500.000 |
| Nabila | 30 | Perempuan | SMA | IRT | - |
| Novia Palinggi | 27 | Perempuan | SMA | IRT | - |
| Nur Auliah | 34 | Perempuan | D3 | Karyawan | 4.400.000 |
| Nur Fajrin | 25 | Laki Laki | D3 | Karyawan | 1.800.000 |
| Nur Khaliq | 22 | Laki Laki | S1 | Karyawan | 4.400.000 |
| Nurchalid | 26 | Laki Laki | D3 | Karyawan | 1.800.000 |

| | | | | | |
|------------------|----|-----------|-----|------------|------------|
| Nurhalisa | 26 | Perempuan | SMA | IRT | - |
| Nurlela | 30 | Perempuan | SMA | IRT | - |
| Nurul | 19 | Perempuan | SMA | Mahasiswa | 800.000 |
| Nurul Islamiah | 32 | Perempuan | S1 | Karyawan | 4.400.000 |
| Nurlina | 57 | Perempuan | S1 | PNS | 5.000.000 |
| Oswaldus Stefen | 31 | Laki Laki | S1 | PNS | 5.000.000 |
| Panji Kamajaya | 16 | Laki Laki | SMA | Mahasiswa | 500.000 |
| Reski Amalia | 55 | Perempuan | SMA | IRT | - |
| Reskyansah | 34 | Laki Laki | S1 | PNS | 6.000.000 |
| Rina Aswanti | 27 | Perempuan | SMA | IRT | - |
| Risaldo Kendek | 40 | Laki Laki | S1 | PNS | 5.000.000 |
| Risalfin Pagello | 54 | Laki Laki | S1 | Wiraswasta | 8.000.000 |
| Riswanto | 20 | Laki Laki | SMA | Mahasiswa | 500.000 |
| Safari Tabaika | 48 | Laki Laki | S1 | Wiraswasta | 10.000.000 |
| Samsul Fajar | 35 | Laki Laki | S1 | PNS | 6.000.000 |
| Sevrianus Bali | 53 | Laki Laki | S2 | Wiraswasta | 15.000.000 |
| Shinta | 45 | Perempuan | S1 | PNS | 5.000.000 |
| Sri Yuliasari | 31 | Perempuan | D3 | Karyawan | 1.800.000 |
| Stefanny S. | 32 | Perempuan | SMA | Karyawan | 1.500.000 |
| Tuwan Sando | 35 | Laki Laki | S1 | PNS | 6.000.000 |
| Teguh | 56 | Laki Laki | S2 | Wiraswasta | 20.000.000 |
| Utari Aulya | 34 | Perempuan | SMA | IRT | - |

Lampiran 3. Tabulasi data Kualitas pelayanan

| Nama | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | Total X |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| Anriansya | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 33 |
| Abdi Rifki | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 38 |
| Adnan Paladuk | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 36 |
| Agus | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 30 |
| Ahmad Fuad | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| Ahmad Syarifuddin | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 32 |
| Ainun | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 34 |
| Alfian | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 30 |
| Alfian Fadhilah | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 34 |
| Alvianus Somba | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 37 |
| Andi Novia Reski | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 32 |
| Andi Sri | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 25 |
| Andri Karapa | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| Awaludin | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 30 |
| Arnil Khaerah | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| Amran Gunawan | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| Arfan | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 25 |
| Ayu Amalia | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 29 |
| Bobo | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| Edi | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 33 |
| Febrina | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 28 |
| Gustianus | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 33 |
| Hasnia | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 31 |
| Hardianti | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 30 |
| Henni Andriani | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 31 |
| Indra | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 37 |
| Jayanti | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| La Ode Muhammad | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 38 |
| Mia Amelia | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| Miftahul Shahib | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| Moch. Fiqih | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| Muh Akram | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 39 |
| Muh Fadhil | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 30 |
| Muh. Dzulkifli | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 28 |
| Muhammad Nur Rifai | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 33 |
| Mustainah | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 29 |
| Nabila | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 33 |
| Novia Palinggi | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 35 |
| Nur Auliah | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| Nur Fajrin | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 35 |
| Nur Khaliq | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| Nurchalid | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 32 |

| | | | | | | | | | |
|------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Nurhalisa | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| Nurlela | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| Nurul | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| Nurul Islamiah | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 24 |
| Nurlina | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 25 |
| Oswaldus Stefen | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| Panji Kamajaya | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 37 |
| Reski Amalia | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 34 |
| Reskyansah | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 33 |
| Rina Aswanti | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 31 |
| Risaldo Kendek | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| Risalfin Pagello | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| Riswanto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| Safari Tabaika | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 37 |
| Samsul Fajar | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| Sevrianus Bali | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 30 |
| Shinta | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 33 |
| Sri Yuliasari | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 28 |
| Stefanny S. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| Tuwan Sando | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| Teguh | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 37 |
| Utari Aulya | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| Total | 257 | 254 | 271 | 228 | 248 | 246 | 285 | 262 | 2051 |

Lampiran 4. Tabulasi data Persepsi konsumen

| Nama | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Total Y |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| Anriansya | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| Abdi Rifki | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| Adnan Paladuk | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| Agus | 3 | 5 | 5 | 3 | 16 |
| Ahmad Fuad | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| Ahmad Syarifuddin | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| Ainun | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| Alfian | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| Alfian Fadhilah | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| Alvianus Somba | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| Andi Novia Reski | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| Andi Sri | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| Andri Karapa | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| Awaludin | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| Arnil Khaerah | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| Atkal Gunawan | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| Arfan | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| Ayu Amalia | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 |
| Bobo | 4 | 5 | 3 | 4 | 16 |
| Edi | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| Febrina | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| Gustianus | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 |
| Hasnia | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| Hardianti | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| Henni Andriani | 4 | 5 | 3 | 4 | 16 |
| Indra | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| Jayanti | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| La Ode Muhammad | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| Mia Amelia | 5 | 5 | 3 | 5 | 18 |
| Miftahul Shahib | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| Moch. Fiqih | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| Muh Akram | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| Muh Fadhil | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| Muh. Dzulkifli | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| Muhammad Nur Rifai | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| Mustainah | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| Nabila | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| Novia Palinggi | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| Nur Auliah | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| Nur Fajrin | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| Nur Khaliq | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| Nurchalid | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |

| | | | | | |
|------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Nurhalisa | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| Nurlela | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| Nurul | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| Nurul Islamiah | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| Nurlina | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| Oswaldus Stefen | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| Panji Kamajaya | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| Reski Amalia | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| Reskyansah | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| Rina Aswanti | 4 | 5 | 3 | 4 | 16 |
| Risaldo Kendek | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| Risalfin Pagello | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| Riswanto | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| Safari Tabaika | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| Samsul Fajar | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| Sevrianus Bali | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| Shinta | 5 | 4 | 3 | 5 | 17 |
| Sri Yuliandasari | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| Stefanny S. | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| Tuwan Sando | 3 | 4 | 5 | 2 | 14 |
| Teguh | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| Utari Aulya | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| Total | 269 | 296 | 285 | 289 | 1139 |

Lampiran 5. Uji Validitas
Variabel Kualitas Pelayanan (X)

| | | Correlations | | | | | | | | |
|---------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|---------|
| | | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | Total X |
| X1 | Pearson Correlation | 1 | .497** | .444** | .458** | .492** | .234 | .310* | .115 | .708** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 | .062 | .013 | .364 | .000 |
| | N | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 |
| X2 | Pearson Correlation | .497** | 1 | .090 | .172 | .177 | .094 | .080 | .287* | .484** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .479 | .174 | .161 | .461 | .531 | .021 | .000 |
| | N | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 |
| X3 | Pearson Correlation | .444** | .090 | 1 | .509** | .462** | .455** | .498** | .106 | .710** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .479 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .404 | .000 |
| | N | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 |
| X4 | Pearson Correlation | .458** | .172 | .509** | 1 | .649** | .538** | .251* | -.012 | .757** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .174 | .000 | | .000 | .000 | .045 | .926 | .000 |
| | N | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 |
| X5 | Pearson Correlation | .492** | .177 | .462** | .649** | 1 | .544** | .191 | .095 | .760** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .161 | .000 | .000 | | .000 | .132 | .456 | .000 |
| | N | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 |
| X6 | Pearson Correlation | .234 | .094 | .455** | .538** | .544** | 1 | .188 | -.116 | .649** |
| | Sig. (2-tailed) | .062 | .461 | .000 | .000 | .000 | | .137 | .362 | .000 |
| | N | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 |
| X7 | Pearson Correlation | .310* | .080 | .498** | .251* | .191 | .188 | 1 | .248* | .512** |
| | Sig. (2-tailed) | .013 | .531 | .000 | .045 | .132 | .137 | | .048 | .000 |
| | N | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 |
| X8 | Pearson Correlation | .115 | .287* | .106 | -.012 | .095 | -.116 | .248* | 1 | .312* |
| | Sig. (2-tailed) | .364 | .021 | .404 | .926 | .456 | .362 | .048 | | .012 |
| | N | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 |
| Total X | Pearson Correlation | .708** | .484** | .710** | .757** | .760** | .649** | .512** | .312* | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .012 | |
| | N | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Persepsi Konsumen (Y)

Correlations

| | | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Total Y |
|---------|---------------------|--------|--------|--------|--------|---------|
| Y1 | Pearson Correlation | 1 | .455** | .085 | .510** | .682** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .507 | .000 | .000 |
| | N | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 |
| Y2 | Pearson Correlation | .455** | 1 | .362** | .494** | .756** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .003 | .000 | .000 |
| | N | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 |
| Y3 | Pearson Correlation | .085 | .362** | 1 | .448** | .668** |
| | Sig. (2-tailed) | .507 | .003 | | .000 | .000 |
| | N | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 |
| Y4 | Pearson Correlation | .510** | .494** | .448** | 1 | .841** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 |
| Total Y | Pearson Correlation | .682** | .756** | .668** | .841** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 6. Uji Realibilitas
 Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 64 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 64 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .762 | 8 |

Variabel Persepsi Konsumen (Y)

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 64 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 64 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .713 | 4 |

Lampiran 7. Dokumentasi penelitian





RIWAYAT HIDUP



ANDI MUH. FATAHILLAH ASSHIDDIQ (I11116553),

Lahir di Ujung Pandang pada tanggal 18 Juli 1998 sebagai anak kedua dari empat orang bersaudara dari pasangan bapak Arfandi Andi Tau S.E dan ibu Indahyani Andi Indra.

Kedua orang tua penulis bersuku Makassar. Penulis Sekarang bertempat tinggal di JL. Sultan Hasanuddin

Komp. Graha Satelit Kelurahan Pandang Pandang, Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan. Jenjang pendidikan formal yang pernah ditempuh penulis adalah SD Negeri Bontokamase. Lulus tahun 2010, kemudian setelah lulus SD melanjutkan ke jenjang SMP Negeri 2 Sungguminasa lulus tahun 2013, kemudian setelah lulus SMP melanjutkan ke jenjang SMA dan melanjutkan sekolah menengah atas SMAN 1 Pallangga, lulus pada tahun 2016, penulis diterima dan menempuh Pendidikan S-1 (Strata 1) di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) Fakultas Peternakan, Universitas Hasanuddin, Makassar. Bergabung dalam angkatan BOSS 2016.