

DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, M. 2011. Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Mereferensikan. Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Barata, R. L. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. PT Elex Media Komputindo. Jakarta: Kelompok Gramedia.
- Badan Pusat Statistik. 2019. Ekonomi dan Perdagangan. [Online] https://www.bps.go.id/index.html?Istilah%5Bberawalan%5D=A&Istilah_page=3 diakses 14 Oktober 2023).
- Creswell, J. W. 2014. Research Design : Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches. 4 Edition. London : Sage.
- Dwiwinarsih, R. 2009. Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan bakmi Aisy di Depok. Jurnal Ekonomi Manajemen. 3 (2) : 23-28.
- Dwiatmoko, H., Nabilla., S. W. Mudjanarko., dan I. Setiawan. 2020. Peran Angkutan Kereta Api Komuter Dalam Meningkatkan Perekonomian Di Wilayah Gerbang Kartasusila. Surabaya : Penerbit Scopindo.
- Ellyusman, S dan R. F. Hutami. 2017. Analisis kualitas sistem informasi akademik menggunakan metode importance performance analysis (IPA). Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan. 4 (2) : 1-19.
- Gulla, R., Sem, G. O, dan F. Roring. 2015. Analisis harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel Manado Grace Inn. Jurnal EMBA. 3 (1): 1313-1322.
- Galantino, I., B. Hartono dan E. Nugroho. 2015. Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pembeli karkas broiler di Rumah Potong Ayam (RPA) Kelurahan Kampung Mandar, Kabupaten Banyuwangi. Jurnal Ilmu-Ilmu Peternakan. 25 (1) : 47-54.
- Hardiyanti, R. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Villa Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hidayat, A. A. 2015. Metode Penelitian Paradigma Kuantitatif. Surabaya : Health Books.
- Indrasari, M. 2019. Pemasaran dan kepuasan pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, P. dan Keller. 2012. Marketing An Introduction. Indonesia : Perason.

- Latukismo, T. H. 2019. Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan daging sapi beku dan segar (studi pada pelanggan PT. Anzindo Gratia International). *Jurnal Ekonomi dan Industri*. 20 (1): 1-10.
- Masram dan Mu'ah. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Zifatama Publisher.
- Mutiawati, C., F. M. Suryani., R. Anggraini., dan Azmeri. 2019. *Kinerja pelayanan angkutan umum jalan raya*. Yogyakarta: Deepublish.
- Muharastri, Y. 2008. *Analisis Kepuasan Konsumen Susu UHT Merek Real Good di Kota Bogor*. Skripsi. Institut Pertanian Bogor.
- Meisartika, R dan Safriyanto. Y. 2021. Karakteristik gaya kepemimpinan terhadap kinerja kerja pegawai kantor camat Meureubo Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan keuangan*. 4 (2) : 507-518.
- Mesran. 2019. *Jurnal Media Informatika*. 3 (1) : 17-23.
- Nuratam, I. P. 2017. *Etika Pemasar Dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press.
- Neliyatun. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Pelanggan*. Skripsi. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Putro, S. W., Hatane. S, dan R. K. M. R. Brahma. 2014. Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 2 (1) : 1-9.
- Permana, D. J. 2018. *Tingkat kepuasan pelanggan melalui metode importance performance analysis di CV Meat Ball Food Bekasi*. Seminar Nasional dan Diskusi Panel Multidisiplin Hasil Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat.
- Purwoto, A. 2007. *Panduan Lab Statistik Inferensial*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rizal, R., R. Hidayat dan I. Handika. 2017. *Analisis bauran pemasaran terhadap omzet penjualan pada PT. Gaudi Dwi Laras Cabang Palembang*.
- Ruslim, T. S dan M. Rahardjo. 2016. *Identifikasi kepuasan konsumen ditinjau dari segi harga dan kualitas pada restoran Abuba Steak Di Greenville*. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. 2 (1) : 51-65.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Customer untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.

- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta.
- Suryawan, S dan D. Dharmayanti. 2013. Analisa hubungan antara experiential marketing, customer satisfaction dan customer loyalty cafe nona manis grand city mall Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 1 (2) : 1-10.
- Sukardi dan C. Cholidis. 2006. Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk corned pronas produksi PT CIP, Denpasar, Bali. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*. 18 (2) : 106-117.
- Syukri, S. H. A. 2014. Penerapan customer satisfaction index (CSI) dan analisis GAP pada kualitas pelayanan trans Jogja. Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Tjiptono, F dan G. Chandra. 2011. Service, Quality, and Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset'
- Tjiptono, F. 2006. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing.
- Umam, R. K dan N. P. Hariastuti. 2018. Analisa kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performanceromanceis (IPA). Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan. Surabaya.
- Wijayanti, R. 2011. Analisis Preferensi Konsumen dalam Membeli Daging Sapi di Pasar Tradisional Kabupaten Karanganyar. Skripsi. Fakultas Pertanian, Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Widjoyo, I. O., L. J. Rumambi dan Y. S. Kunto. 2013. Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada layanan drive thru Mcdonal's basuki rahmat di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 1 (1) : 1-12.
- Yusuf., M. Taufik., Hastuti., W. O. Usna, dan Ariawan. 2022. Pengaruh harga, nilai pelanggan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. *Journal of Technopreneurship on Economics and Business*. 3 (2) : 110-120.
- Yola, M., dan Budianto, D. (2013). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*. 12 (12) : 301-309.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS PETERNAKAN

JL. PERINTIS KEMERDEKAAN TAMALANREA KM. 10 MAKASSAR 90245
Telp/Fax. (0411) 587217, email : peternakan@unhas.ac.id. Web: www.unhas.c.id/peternakan

KUISIONER KEGIATAN PENELITIAN MAHASISWA

Sulpiana (I011181011) dengan tema penelitian “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di Toko Best Meat Cabang Borong Raya Makassar”

Pengambilan data ini dilakukan dengan tujuan untuk menyelesaikan skripsi, sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana. Informasi yang didapatkan dari survey ini akan dirahasiakan dan hanya akan digunakan untuk keperluan analisis. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi penelitian ini. Atas bantuan dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih

Hari/tanggal :

Identitas responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
3. Pekerjaan :
4. Umur :
5. Pendidikan terakhir :
6. Alamat :

Petunjuk : Berilah tanda silang (√) pada salah satu nilai yang Anda anggap lebih sesuai dengan criteria sebagai berikut :

Jawaban		Bobot
Kepentingan/Harapan	Kinerja/Kepuasan	
Sangat penting	Sangat puas	5
Penting	Puas	4
Cukup penting	Cukup puas	3
Kurang penting	Kurang puas	2
Tidak penting	Tidak puas	1

Setiap item pernyataan terdiri atas dua penilaian yaitu **Tingkat Kepentingan** dan **Tingkat Kinerja** yang dirasakan pelanggan di Toko Best Meat Cabang Borong Raya Makassar.

No.	Pernyataan	Kepentingan/Harapan					Kinerja/Kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	Reliability (Keandalan)										
	a. Karyawan mampu memberikan informasi atau penjelasan yang baik kepada pelanggan										
	b. Pelayanan cepat, sopan dan ramah										
2.	Responsiveness (Daya Tanggap)										
	a. Kepekaan karyawan dalam melayani pelanggan										
	b. Karyawan mampu memberikan tindakan yang cepat terhadap keluhan pelanggan										
3.	Assurance (Jaminan)										
	a. Ketepatan pesanan										
	b. Keamanan dan kenyamanan pelanggan yang datang										
4.	Empathy (Perhatian)										
	a. Karyawan mampu memberikan perhatian kepada setiap pelanggan yang datang										
	b. Karyawan selalu mengucapkan terima kasih diakhir pelayanan										
5.	Tangible (Bukti Fisik)										
	a. Karyawan berpenampilan rapi dan bersih										
	b. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan toko										
	c. Tersedianya tempat parkir yang luas										

Lampiran 2. Identitas Responden Toko Best Meat Cabang Borong Raya Makassar

No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Umur	Pendidikan
1.	Intang	Perempuan	IRT	52	SMA
2.	Khory	Perempuan	Mahasiswa	23	SMA
3.	Ririn	Perempuan	PNS	32	SMA
4.	Nasrah	Perempuan	PNS	25	D3
5.	David	Laki-Laki	Karyawan Swasta	32	S1
6.	Hasnah	Perempuan	IRT	49	SI
7.	Erliana	Perempuan	Wiraswasta	37	SMA
8.	Suhoria	Perempuan	PNS	47	SI
9.	Armina	Perempuan	Karyawan Swasta	28	SMA
10.	Jaya	Laki-Laki	Wiraswasta	45	SMA
11.	Amelia	Perempuan	IRT	25	SMA
12.	Nurhalisa	Perempuan	IRT	39	SMA
13.	Miska	Perempuan	IRT	29	SMA
14.	Ria	Laki-Laki	IRT	35	SMA
15.	Susi	Laki-Laki	IRT	30	SMA
16.	Juwira	Perempuan	IRT	30	SMA
17.	Munira	Laki-Laki	IRT	38	SMA
18.	Santri	Perempuan	IRT	22	S1
19.	Anggun	Perempuan	IRT	27	SI
20.	Hermawan	Perempuan	Wiraswasta	44	SMA
21.	Rudi	Laki-Laki	Karyawan Swasta	27	S1
22.	Risnal	Laki-Laki	Karyawan Swasta	30	S1
23.	Nurlinda	Perempuan	Wiraswasta	43	SMA
24.	Andi	Laki-Laki	Wiraswasta	45	S1
25.	Suci	Perempuan	Mahasiswa	20	SMA
26.	Hery	Laki-Laki	PNS	35	D3
27.	Marsya	Perempuan	IRT	21	SMA
28.	Nurul	Perempuan	Karyawan Swasta	32	S1
29.	Erva	Laki-Laki	IRT	27	SI
30.	Nanda	Perempuan	IRT	33	SMA
31.	Irna	Perempuan	IRT	36	SMA
32.	Asrin	Laki-Laki	Wiraswasta	43	SMA
33.	Evi satriani	Perempuan	PNS	35	SI
34.	Ika	Perempuan	IRT	25	SMA
35.	Rahmah	Perempuan	Karyawan Swasta	30	SI
36.	Ervia	Perempuan	PNS	36	S1
37.	Helma	Perempuan	IRT	27	SMA
38.	Sulfikar	Laki-Laki	Karyawan Swasta	28	SI

39.	Sri Ningsih	Perempuan	Karyawan Swasta	33	SI
40.	Qamariah	Laki-Laki	IRT	52	SMA
41.	Jessi	Perempuan	IRT	29	SMA
42.	Rohani	Perempuan	IRT	33	SMA
43.	Lina	Perempuan	IRT	51	SMP
44.	Saleh	Laki-Laki	Karyawan Swasta	30	S1
45.	Risal	Laki-Laki	PNS	39	SI
46.	Mawarti	Perempuan	IRT	35	SMA
47.	Amal	Laki-Laki	Karyawan Swasta	34	SI
48.	Syamsir	Laki-Laki	Karyawan Swasta	36	S1
49.	Firman	Laki-Laki	Wirausaha	49	SMA
50.	Holil	Laki-Laki	Wirausaha	27	SMA
51.	Rihana	Perempuan	IRT	28	SMA
52.	Nahlia	Perempuan	PNS	48	SI
53.	Narti	Perempuan	Wirausaha	49	SMA
54.	Latifa	Perempuan	Karyawan Swasta	27	SI
55.	Dahniar	Perempuan	IRT	46	SMA
56.	Wahyuni	Perempuan	IRT	29	SMA
57.	Amida	Perempuan	PNS	45	SI
58.	Eka	Perempuan	Wirausaha	26	SI
59.	Reni	Perempuan	IRT	33	SMA
60.	Yulia	Perempuan	IRT	23	SMA
61.	Lisa Lestari	Perempuan	Karyawan Swasta	25	SMA
62.	Bowo	Laki-Laki	Wirausaha	34	SMA
63.	Salma	Perempuan	IRT	37	SMA
64.	Walinda	Perempuan	Karyawan Swasta	25	S1
65.	Hartatia	Perempuan	PNS	50	SI
66.	Ranti	Perempuan	IRT	45	SMP
67.	Subair	Laki-Laki	PNS	47	SI
68.	Wiwi Safitri	Perempuan	Karyawan Swasta	24	SI
69.	Ambo Allang	Laki-Laki	Karyawan Swasta	25	S1
70.	Riska	Perempuan	IRT	24	SMA
71.	Fika	Perempuan	Karyawan Swasta	23	SI
72.	Novi	Perempuan	IRT	51	SMP
73.	Indah	Perempuan	IRT	49	SMA
74.	Nuryanah	Perempuan	Wirausaha	45	SMA
75.	Irfan	Laki-Laki	Karyawan Swasta	26	SI
76.	Kartini	Perempuan	IRT	40	SMA
77.	Sarah Adam	Perempuan	Karyawan Swasta	24	SMA
78.	Andi Mappaola	Laki-Laki	Wirausaha	25	SMA
79.	Ekha	Perempuan	IRT	28	SMA

80.	Nurati	Perempuan	IRT	60	SMA
81.	Waty	Perempuan	IRT	43	SMA
82.	Syahdan	Laki-Laki	Karyawan Swasta	27	SI
83.	Ulviana	Perempuan	IRT	32	SMA
84.	Sukma	Perempuan	Mahasiswa	23	SMA
85.	Esi	Perempuan	IRT	24	SMA
86.	Sabrina	Perempuan	IRT	26	SMA
87.	Risky	Laki-Laki	Wirausaha	31	SMA
88.	Titi	Perempuan	Karyawan Swasta	23	SMK
89.	Helma	Perempuan	IRT	40	SMA
90.	Hendrik Irawan	Laki-Laki	Wirausaha	41	SMA
91.	Sri Rahayu	Perempuan	Wirausaha	28	SI
92.	Agus	Laki-Laki	Wirausaha	34	SMA

Lampiran 3. Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja Kualitas pelayanan Toko Best Meat Cabang Borong Raya Makassar

1. Karyawan mampu memberikan informasi atau penjelasan yang baik kepada pelanggan

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{428}{452} \times 100\% \\ &= 94,69\% \end{aligned}$$

2. Pelayanan yang cepat, sopan dan ramah

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{446}{452} \times 100\% \\ &= 98,67\% \end{aligned}$$

3. Kepekaan karyawan dalam melayani pelanggan

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{404}{431} \times 100\% \\ &= 93,74\% \end{aligned}$$

4. Karyawan mampu memberikan tindakan yang cepat terhadap keluhan pelanggan

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{417}{435} \times 100\% \\ &= 95,86\% \end{aligned}$$

5. Ketepatan Pesanan

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{413}{447} \times 100\% \\ &= 92,39\% \end{aligned}$$

6. Keamanan dan kenyamanan pelanggan yang datang

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{421}{443} \times 100\% \\ &= 99,78\% \end{aligned}$$

7. Karyawan mampu memberikan perhatian kepada setiap pelanggan yang datang

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{415}{447} \times 100\% \\ &= 92,84\% \end{aligned}$$

8. Karyawan selalu mengucapkan terimakasih diakhir pelayanan

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{412}{444} \times 100\% \\ &= 92,79\% \end{aligned}$$

9. Karyawan berpenampilan rapih dan bersih

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{394}{431} \times 100\% \\ &= 91,42\% \end{aligned}$$

10. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan toko

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{400}{434} \times 100\% \\ &= 92,17\% \end{aligned}$$

11. Tersedianya tempat parkir yang luas

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{407}{404} \times 100\% \\ &= 100\% \end{aligned}$$

Lampiran 4. Hasil Perhitungan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Dimensi	Indikator	Total Tingkat	Total Tingkat	Tingkat
		Kepentingan	Kinerja	Kesesuaian (%)
<i>Reliability</i> (keandalan)	1. Karyawan mampu memberikan informasi atau penjelasan yang baik kepada pelanggan	452	428	94,69
	2. Pelayanan cepat, sopan dan ramah	452	446	98,67
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	3. Kepekaan karyawan dalam melayani pelanggan	431	404	93,74
	4. Memberikan tindakan yang cepat terhadap keluhan pelanggan	435	417	95,86
<i>Assurance</i> (jaminan)	5. ketepatan pesanan	447	413	92,39
	6. Keamanan dan kenyamanan pelanggan yang datang	446	445	99,78
<i>Emphaty</i> (Perhatian)	7. Memberikan perhatian kepada setiap pelanggan yang datang	447	415	92,84
	8. Karyawan selalu mengucapkan terima kasih diakhir pelayanan	444	412	92,79
<i>Tangible</i> (bukti fisik)	9. Karyawan berpenampilan rapi dan bersih	431	394	91,42
	10. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan toko	434	400	92,17
	11. Tersedianya tempat parkir yang luas	404	407	100,74
Rata-Rata Total		438,45	416,45	95,01

Dimensi	Indikator	Rata-Rata	Rata-Rata
		Kepentingan	Kinerja
<i>Reliability</i> (keandalan)	1. Karyawan mampu memberikan informasi atau penjelasan yang baik kepada pelanggan	4,91	4,65
	2. Pelayanan cepat, sopan dan ramah	4,91	4,85
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	1. Kepekaan karyawan dalam melayani pelanggan	4,68	4,39
	2. Memberikan tindakan yang cepat terhadap keluhan pelanggan	4,73	4,53
<i>Assurance</i> (jaminan)	1. Ketepatan pesanan	4,86	4,49
	2. Keamanan dan kenyamanan pelanggan yang datang	4,82	4,58
<i>Emphaty</i> (perhatian)	7. karyawan mampu memberikan perhatian kepada setiap pelanggan yang datang	4,86	4,51
	8. Karyawan selalu mengucapkan terimakasih diakhir pelayanan	4,83	4,48
<i>Tangible</i> (bukti fisik)	9. Karyawan berpenampilan rapi dan bersih	4,68	4,28
	10. kebersihan, kerapian dan kenyamanan toko	4,72	4,35
	11. Tersedianya tempat parkir yang luas	4,39	4,42
Nilai Rata-Rata		4,76	4,50

Lampiran 5. Hasil Perhitungan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Indikator	Rata-Rata Kepentingan (MISi)	Weighted Factor (WF)	Rata-Rata Kinerja (MSSi)	Weighted Score (WS)
1. Karyawan mampu memberikan informasi atau penjelasan yang baik kepada pelanggan	4,91	9,37	4,65	43,60
2. Pelayanan cepat, sopan dan ramah	4,91	9,38	4,85	45,46
3. Kepekaan karyawan dalam melayani pelanggan	4,68	8,94	4,39	39,27
4. Memberikan tindakan yang cepat terhadap keluhan pelanggan	4,73	9,02	4,53	40,90
5. Ketepatan pesanan	4,86	9,27	4,49	41,63
6. Keamanan dan kenyamanan pelanggan yang datang	4,82	9,20	4,58	42,13
7. Memberikan Perhatian Kepada Setiap Pelanggan yang datang	4,86	9,27	4,51	41,83
8. Karyawan selalu mengucapkan terimakasih diakhir pelayanan	4,83	9,21	4,48	41,25
9. Karyawan berpenampilan rapi dan bersih	4,68	8,94	4,28	38,29
10. kebersihan, kerapian dan kenyamanan toko	4,72	9,00	4,35	39,15
11. Tersedianya tempat parkir yang luas	4,39	8,38	4,42	37,08
Rata-Rata Total	52,39	100,00	49,54	450,59
CSI = (WS total/nilai maksimal skala likert) x 100% = 90,11%				

Lampiran 6. Dokumentasi



Lampiran 7. Tabel Data Primer Kepentingan/Harapan

No.	Reliability		Responsiveness		Assurance		Emphaty		Tangible		
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11
1	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
6	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
7	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
8	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
11	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
12	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
13	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
15	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
16	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
17	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
18	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
19	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
23	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
24	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
26	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3
27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
30	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
31	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
36	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

38	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
41	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3
42	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
43	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
44	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
45	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
46	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
52	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
54	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
57	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
58	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3
59	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
60	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
63	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
64	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
72	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
73	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
82	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
84	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
92	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5
Total	452	452	431	435	447	443	447	444	431	434	404	
Rata-Rata	4,91	4,91	4,68	4,73	4,86	4,82	4,86	4,83	4,68	4,72	4,39	
Rata-Rata Keseluruhan											4,76	

Tabel 8. Data Primer Kinerja/Kepuasan

No.	Reliability		Responsiveness		Assurance		Empathy		Tangible		
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11
1	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
2	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
7	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
8	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
10	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5
11	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
15	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
16	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
17	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
18	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4
19	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
20	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
21	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
22	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4
23	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
24	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3
25	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3
26	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3
27	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
29	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
30	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
31	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
36	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
37	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5

39	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
40	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
41	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3
42	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
44	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
45	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3
47	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3
48	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
49	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
50	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
51	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
52	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
53	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
57	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
58	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3
59	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
63	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
64	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
67	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
69	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
70	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
71	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5
72	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
73	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
74	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
75	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
76	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5

80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
84	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5
92	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5
Total	428	446	404	417	413	421	415	412	394	400	407
Rata-Rata	465,22	4,85	4,39	4,53	4,49	4,58	4,51	4,48	4,82	4,35	4,42
Rata-Rata Keseluruhan											4,5

RIWAYAT HIDUP



Sulpiana, biasa dipanggil Ana Lahir di desa Lamanda, Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba pada tanggal 20 Juni 2000 sebagai anak dari pasangan bapak Muh. Basri dan Ibu Ramlia, penulis memiliki hobby yaitu bermain voli. Jenjang pendidikan formal yang pernah ditempuh adalah SDN 290 Tahebatu, penulis lulus pada tahun 2012, kemudian setelah lulus Sekolah Dasar ia melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama Negeri 29 Bulukumba, di SMP ia mengikuti organisasi Pramuka dan Lulus pada tahun 2015, setelah itu, ia melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas di SMAN 4 Bulukumba, di SMA penulis mengikuti organisasi PMR dan lulus pada tahun 2018, setelah menyelesaikan tingkat Sekolah Menengah Atas, penulis diterima di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) melalui jalur SNMPTN tepatnya di Fakultas Peternakan, Universitas Hasanuddin, Makassar pada tahun 2018. Pada bangku perkuliahan penulis bergabung dalam Himpunan Mahasiswa Produksi Ternak (HIMAPROTEK UH) sebagai badan pengurus harian Departemen Kesekretariatan, penulis juga bergabung dalam Organisasi Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Peternakan Unhas Cabang Makassar Timur, dan pada tahun 2019 penulis bergabung dalam organisasi Unit kegiatan Mahasiswa Bola Voli Universitas Hasanuddin (UKM BV UH), penulis juga mengikuti organisasi eksternal kampus yaitu KKMB UNHAS atau yang biasa dikenal Kerukunan keluarga Mahasiswa Bulukumba Universitas Hasanuddin sebagai pengurus harian Divisi Dana dan Usaha.