

## DAFTAR PUSTAKA

- Afnani, A. 2012. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan minat rekomendasi konsumen pada produk catering aqiqah Yayasan Nurul Hayat Surabaya. Disertasi. IAIN Sunan Ampel, Surabaya.
- Alfianika, N. 2018. Buku ajar metode penelitian pengajaran bahasa Indonesia. Yogyakarta : Deepublish.
- Anggraeni, L. D., Deoranto, P., dan Ikasari, D. M. 2015. Analisis persepsi konsumen menggunakan metode *importance performance analysis dan customer satisfaction index*. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*. 4(2): 74-81.
- Anurrasyid, A., & Sumitra, I. D. 2019. Elementary School Learning Media Application Based on Android with Customer Satisfaction Index Method. In IOP Conference Series: Materials Science and Engineering (Vol. 662, No. 2, p. 022017). IOP Publishing.
- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen (Survei Pada konsumen *the Little a Coffee Shop* Sidoarjo). Disertasi. Universitas Brawijaya, Malang.
- Aulia, D. 2021. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada hasil aulia di kota Palangka Raya. Disertasi. IAIN Palangka Raya.
- Barata, R. L. 2003. Dasar-dasar pelayanan prima. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia : Jakarta
- Budhi, I. G. K. T. P., dan N. K. Sumiari. 2017. Pengukuran *costumer satisfaction index* terhadap pelayanan di century gym. *Jurnal Ilmiah Sisfotenika*. 7 (1) : 25-37
- Cahyaningsih, O. 2021. Faktor yang mempengaruhi penggunaan kondom pada laki-laki berisiko tinggi dalam mencegah penularan HIV/AIDS. Penerbit NEM : Pekalongan
- Guna, M. A., Lestari, D. A. H., & Suryani, A. 2020. Analisis Sistem Agribisnis Ternak Kambing (Studi Kasus pada Usaha Peternakan Prima Aqiqah di Kota Bandar Lampung). *Jurnal Ilmu Ilmu Agribisnis: Journal of Agribusiness Science*, 8(4), 592-599.
- Hadi, S. P., & Supriyanto, A. S. 2020. Pengembangan Usaha Ternak Melalui Diversifikasi Usaha Dan Peternakan Terintegrasi Perspektif Ekonomi Islam: Studi Kasus Peternakan Kambing Dan Domba Mamamoe Farm Di Kabupaten Blitar Dan Kabupaten Malang. *JU-Ke (Jurnal Ketahanan Pangan)*, 4(2), 20-34.

- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. 2019. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 4(1), 175-182.
- Irma. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan konsumen di Rumah Makan Begos (Bebek Goyang Sulawesi) Tamalanrea Kota Makassar. Skripsi. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Israk, M. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan konsumen pada CV. Daeng Kuliner Makassar. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar.
- Isyanto, A. Y. 2018. Kebangkitan Agribisnis Pasca Pandemi Covid-19 prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Agribisnis II. Fakultas Pertanian Universitas Galuh Ciamis, 3 April 2021, Ciamis. Hlm 35.
- Kartiko, a. B. 2016. Pentingnya variasi tata letak dan *Garnish* pada hidangan terhadap tingkat kepuasan tamu di hotel horison ultima malang. *Pesona*, 2(01), 47-58
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2009. Menejemen Pemasaran. Penerbit: Erlangga. Jakarta.
- Kurniasari, F., & Sugiyanto, E. K. 2020. Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112-125.
- Kusumastuti, T. A. 2012. Kelayakan usaha ternak kambing menurut sistem pemeliharaan, bangsa, dan elevasi di Yogyakarta. *Sains Peternakan: Jurnal Penelitian Ilmu Peternakan*, 10(2), 75-84.
- Latunreng, W., A. L. Arifin., dan R. Vikaliana. 2022. *Budaya organisasi how organizations can build employee's habits*. Penerbit IPB Press : Bogor
- Listiono, F. I. S. 2015. Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Loyalitas konsumen Dengan Kepuasan konsumen sebagai Variabel *Intervening* di Libreria Eatery Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 3(1), 1-9.
- Maesya, A., & Rusdiana, S. 2018. Prospek Pengembangan Usaha Ternak Kambing dan Memacu Peningkatan Ekonomi Peternak. *Agriekonomika*, 7(2), 135-148.
- Malini, G. A. N. D., dan I. G. A. D. Fridari. 2019. Perbedaan motivasi belajar siswa ditinjau dari jenis kelamin dan urutan kelahiran di SMAN 1 Tabanan dengan system full day school. *Jurnal Psikologi Udayana Edisi Khusus Psikologi Pendidikan* : 145-155
- Maryam, S. 2021. Ekonomi sumber daya manusia dan ketenagakerjaan dalam implementasi peran produktif perempuan menikah (Studi Etnis Mbojo). Penerbit Bintang Pustaka Madani : Yogyakarta.
- Maulidah, I., Widodo, J., & Zulianto, M. 2019. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di rumah makan ayam

- goreng nelongso jember. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13(1), 26-29.
- Meisartika, R, dan Safrianto, Y. 2021. Karakteristik gaya kepemimpinan terhadap kinerja kerja pegawai kantor camat Meureubo Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(2), 507-518
- Muharastri, Y. 2008. Analisis Kepuasan Konsumen Susu UHT Merek Real Good di Kota Bogor. Skripsi. Fakultas Teknologi Pertanian. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Musfar, T. F., H. Noviasari., dan Meilisa. 2021. Proses Green Purchase Intention : Industri Kayu di Pekanbaru. Penerbit Adab : Indramayu, Bandung.
- Mutiawati, C., F. M. Suryani., R. Anggraini., dan Azmeri. 2019. Kinerja pelayanan angkutan umum jalan raya. Penerbit Deepublish : Yogyakarta. Hal 37-39
- Nugraha, R., A. Harsono., dan H. Adiarto. 2013. Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel “x” berdasarkan hasil matrix *importance perfomance analysis* (Studi kasus di bengkel AHASS PD. Sumber motor karawang). *Jurnal Teknik Industri Itenas*. 3(1) : 221-231
- Pitasari, U. H., Gozali, T., & Garnida, Y. 2016. Pendugaan Umur Simpan Sate Maranggi Dengan Metoda Aslt (Accelerated Shelf Life Testing) Berdasarkan Pendekatan Arrhenius (Doctoral dissertation, Fakultas Teknik Universitas Pasundan).
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. 2019. Pengembangan Aplikasi Kuesioner Survey Berbasis Web Menggunakan Skala Likert dan Guttman. *Jurnal Sains dan Informatika*, 5(2), 128-137.
- Purnomo, W., dan D. Riandadari. 2015. Analisis kepuasan pelanggan terhadap bengkel dengan metode IPA (*Importance Perfomance Analysis*) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*. 3(3) : 54-63.
- Putro, S. W. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-9.
- Razak, I., Nirwanto, N., & Triatmanto, B. 2019. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2), 1-14.
- Rizqiyah, P. E., Subagio, R. T., & Putri, T. E. 2021. Penerapan Metode IPA dan PGCV untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen Coffee Shop. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 11(2), 137-151.
- Rukajat, A. 2018. Pendekatan Penelitian Kuantitatif : Quantitative Research Approach. Deepublish. Yogyakarta.
- Rusdiana, S., Praharani, L., & Adiati, U. 2014. Prospek dan strategi perdagangan ternak kambing dalam merebut peluang pasar dunia. *Agriekonomika*, 3(2), 203-222.

- Sa'adah, F. N., & Faujiah, A. 2020. Strategi Pemasaran Aqiqah Mandiri Dan catering Dalam Meningkatkan Omset Penjualan. *ICO EDUSHA*, 1(1), 130-138.
- Sukardi, dan C. Cholidis. 2006. Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk corned pronas produksi PT CIP, Denpasar Bali. *Teknologi Industri Pertanian*. 18 (2) : 106-117.
- Sumartini, L. C., & Tias, D. F. A. 2019. Analisis Kepuasan konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3(2), 111-118.
- Susanti, R. (2005). Sampling dalam penelitian pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 187-208.
- Wardana, I. T., & Ramadhani, S. 2022. Implementasi Etika Bisnis Islam dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Unit Usaha Aqiqoh Nurul Hayat Medan. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 2(3), 408-417.
- Weenas, J. R. 2013. Kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4), 607-618.
- Widodo, S. M., dan J. Sutopo. 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.
- Wijaya, W. 2017. Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 5(2), 581-594.
- Yafie, A. S., & Abdillah, Y. 2016. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan. Dalam *e-Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 35(2), 11-19.

### Lampiran 1. Identitas Responden Unit Usaha Katering Arfaa Aqiqah

no	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Umur	Pendidikan
1	Matroji	Laki-Laki	Guru	38	S2
2	Ridwan Efendy	Laki-Laki	Karyawan Swasta	29	Stara 1
3	Panjir Imron	Laki-Laki	Karyawan Swasta	27	SMK
4	Siti Nurjannah	Perempuan	Guru	30	S1
5	Masni	Perempuan	IRT	42	SD
6	Rosita	Perempuan	IRT	41	SD
7	Siti Aminah	Perempuan	IRT	48	SMA
8	Masripah	Perempuan	IRT	41	SMA
9	Hayulia	Perempuan	IRT	37	SMA
10	Marwiyah,S.pd	Perempuan	IRT	39	S1
11	Miningsih	Perempuan	IRT	37	SMA
12	Kurotul Aeni	Perempuan	Karyawan Swasta	37	SMA
13	Ahmad Tohir	Laki-Laki	Guru	40	S1
14	Aminuddin	Laki-Laki	Guru	44	S1
15	Ahmad Yani	Laki-Laki	Guru	56	S1
16	Indri Riyanti	Perempuan	Guru	46	S2
17	Sifa Nurjannah	Perempuan	Guru	35	S1
18	Maslikhatul Lailil	Perempuan	Guru	45	S1
19	Rusdiyani	Perempuan	Guru	43	S1
20	Erna Sutyana	Perempuan	Guru	49	S1
21	Yurnita	Perempuan	Guru	50	S1
22	Muriyah Fauziah	Perempuan	Guru	46	S1
23	Vitriyah	Perempuan	Guru	42	SMA
24	Fajriah	Perempuan	IRT	31	SMA
25	Nova Novita	Perempuan	IRT	33	SMA
26	Marsela Pujiyantih	Perempuan	IRT	20	SMK
27	Sarmin	Laki-Laki	Wiraswasta	49	SD
28	Suryanih	Perempuan	IRT	40	SD
29	Dianna Nasuha	Perempuan	IRT	40	SD
30	Imas	Perempuan	IRT	48	SD
31	Marnih	Perempuan	IRT	52	SD
32	Safitri	Perempuan	IRT	33	SMA
33	Lisnah Sari	Perempuan	IRT	39	SMA
34	Fatimah	Perempuan	IRT	31	SMP
35	Nain	Laki-Laki	Wiraswasta	30	SMA
36	Nasan Surya Putra	Laki-Laki	Wiraswasta	32	SMA
37	Najarudin	Laki-Laki	Wiraswasta	47	SD
38	Ilyas Supriyadi	Laki-Laki	Karyawan Swasta	22	SMK
39	Nursela	Perempuan	IRT	34	SMA
40	Minah	Perempuan	IRT	58	SD

41	M Abdi Saputra	Laki-Laki	Karyawan Swasta	31	D3
42	Sulastri	Perempuan	IRT	43	D1
43	Aliyuan	Laki-Laki	Guru	46	S1
44	Toni Martono	Laki-Laki	Guru	46	S2
45	Nuraini	Perempuan	Wiraswasta	23	SMK
46	Yaroh	Perempuan	IRT	53	SD
47	Hery Susanto	Laki-Laki	Karyawan Swasta	42	S1
48	Suparto	Laki-Laki	Guru	42	S2
49	Taslimah	Perempuan	IRT	55	SD
50	Mohammad Davis	Laki-Laki	Wiraswasta	33	D3
51	Sugito	Laki-Laki	Wiraswasta	39	S1

## Lampiran 2. Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja Kualitas Produk Sate Kambing Katering Arfaa Aqiqsh

1. Rasa dari sate kambing katering Arfaa Aqiqah yang disajikan terasa memiliki cita rasa yang nikmat dan seimbang, antara rasa daging, bumbu, dan kecap?

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{243}{253} \times 100\% = 96,05\%$$

2. Aroma dari sate kambing katering Arfaa Aqiqah yang disajikan sangat sedap dan dapat menggugah selera makan konsumen?

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{238}{250} \times 100\% = 95,20\%$$

3. Tekstur dari sate kambing katering Arfaa Aqiqah yang disajikan terasa empuk/lembut tidak terlalu alot saat dikunyah (tidak keras)?

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{239}{252} \times 100\% = 94,84\%$$

4. Bumbu dan rempah dari sate kambing katering Arfaa Aqiqah menawarkan berbagai macam varian bumbu atau rempah pada sate kambing, seperti bumbu kacang, bumbu kecap, atau bumbu pedas?

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{210}{237} \times 100\% = 88,61\%$$

5. *Garnish* (acar dan kerupuk) pada sate kambing katering Arfaa Aqiqah yang disajikan sesuai/padu dengan rasa hidangan yang disajikan dan terlihat menarik?

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{229}{235} \times 100\% = 97,45\%$$

6. Produk Sate kambing katering Arfaa Aqiqah selalu memiliki persediaan yang cukup untuk memenuhi permintaan konsumen ?

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{235}{245} \times 100\% = 95,92\%$$

7. Produk Sate kambing katering Arfaa Aqiqah memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai ketersediaan produk?

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{218}{240} \times 100\% = 90,83\%$$

8. Produk Sate Arfaa Aqiqah selalu menyajikan sate dengan ukuran daging yang konsisten pada setiap pertusuknya ?

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{212}{238} \times 100\% = 89,08\%$$

9. Produk Sate Arfaa Aqiqah memastikan bahwa jumlah daging pada setiap pertusuk sate yang konsisten pada setiap pertusuknya?

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{216}{239} \times 100\% = 90,38\%$$

10. Produk Sate kambing Arfaa Aqiqah selalu memastikan kematangan sate yang disajikan kepada konsumen selalu sama.

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{229}{246} \times 100\% = 93,09\%$$

11. Harga sate kambing yang ditawarkan oleh catering Arfaa Aqiqah sesuai dengan rasa yang diharapkan oleh konsumen ?

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{241}{247} \times 100\% = 96,36\%$$

12. Porsi sate kambing yang ditawarkan oleh catering Arfaa Aqiqah sesuai dengan porsi yang diharapkan oleh konsumen?

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{238}{251} \times 100\% = 94,82\%$$

13. Waktu pengantaran sate kambing dari catering Arfaa Aqiqah sesuai dengan waktu yang diharapkan oleh konsumen?

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{219}{246} \times 100\% = 89,02\%$$

14. Produk sate kambing Arfaa Aqiqah dapat bertahan dan tetap segar dalam jangka waktu 1x6 tanpa mengubah rasa ?

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{206}{230} \times 100\% = 89,57\%$$

15. Produk sate kambing Arfaa Aqiqah dapat bertahan dan tetap segar dalam jangka waktu 1x6 tanpa mengubah tekstur ?

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{205}{231} \times 100\% = 88,74\%$$

16. Produk sate kambing Arfaa Aqiqah dapat bertahan dan tetap segar dalam jangka waktu 1x6 tanpa mengubah aroma ?

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{204}{232} \times 100\% = 87,93\%$$



### Lampiran 3. Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja Kualitas Produk Sate Kambing Katering Arfaa Aqiqsh

1. Rasa dari sate kambing katering Arfaa Aqiqah yang disajikan terasa memiliki cita rasa yang nikmat dan seimbang, antara rasa daging, bumbu, dan kecap?

$$W_{fi} = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\% = \frac{4,76}{70,18} = 6,79$$

$$W_{si} = W_{fi} \times MSS = 6,79 \times 4,96 = 33,68$$

2. Aroma dari sate kambing katering Arfaa Aqiqah yang disajikan sangat sedap dan dapat menggugah selera makan konsumen?

$$W_{fi} = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\% = \frac{4,67}{70,18} = 6,65$$

$$W_{si} = W_{fi} \times MSS = 6,65 \times 4,90 = 32,60$$

3. Tekstur dari sate kambing katering Arfaa Aqiqah yang disajikan terasa empuk/lembut tidak terlalu alot saat dikunyah (tidak keras)?

$$W_{fi} = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\% = \frac{4,69}{70,18} = 6,68$$

$$W_{si} = W_{fi} \times MSS = 6,67 \times 4,94 = 32,99$$

4. Bumbu dan rempah dari sate kambing katering Arfaa Aqiqah menawarkan berbagai macam varian bumbu atau rempah pada sate kambing, seperti bumbu kacang, bumbu kecap, atau bumbu pedas?

$$W_{fi} = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\% = \frac{4,12}{70,18} = 5,87$$

$$W_{si} = W_{fi} \times MSS = 5,87 \times 4,65 = 27,27$$

5. *Garnish* (acar dan kerupuk) pada sate kambing katering Arfaa Aqiqah yang disajikan sesuai/padu dengan rasa hidangan yang disajikan dan terlihat menarik?

$$W_{fi} = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\% = \frac{4,49}{70,18} = 6,40$$

$$W_{si} = W_{fi} \times MSS = 6,40 \times 4,61 = 29,48$$

6. Produk Sate kambing katering Arfaa Aqiqah selalu memiliki persediaan yang cukup untuk memenuhi permintaan konsumen ?

$$W_{fi} = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\% = \frac{4,61}{70,18} = 6,57$$

$$W_{si} = W_{fi} \times MSS = 6,57 \times 4,80 = 31,54$$

7. Produk Sate kambing catering Arfaa Aqiqah memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai ketersediaan produk?

$$W_{fi} = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\% = \frac{4,27}{70,18} = 6,09$$

$$W_{si} = W_{fi} \times MSS = 6,09 \times 4,71 = 28,66$$

8. Produk Sate Arfaa Aqiqah selalu menyajikan sate dengan ukuran daging yang konsisten pada setiap pertusuknya ?

$$W_{fi} = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\% = \frac{4,16}{70,18} = 5,92$$

$$W_{si} = W_{fi} \times MSS = 5,92 \times 4,67 = 27,64$$

9. Produk Sate Arfaa Aqiqah memastikan bahwa jumlah daging pada setiap pertusuk sate yang konsisten pada setiap pertusuknya?

$$W_{fi} = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\% = \frac{4,24}{70,18} = 6,03$$

$$W_{si} = W_{fi} \times MSS = 6,03 \times 4,69 = 28,28$$

10. Produk Sate kambing Arfaa Aqiqah selalu memastikan kematangan sate yang disajikan kepada konsumen selalu sama.

$$W_{fi} = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\% = \frac{4,49}{70,18} = 6,40$$

$$W_{si} = W_{fi} \times MSS = 6,40 \times 4,82 = 30,86$$

11. Harga sate kambing yang ditawarkan oleh catering Arfaa Aqiqah sesuai dengan rasa yang diharapkan oleh konsumen ?

$$W_{fi} = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\% = \frac{4,67}{70,18} = 6,65$$

$$W_{si} = W_{fi} \times MSS = 6,65 \times 4,84 = 32,20$$

12. Porsi sate kambing yang ditawarkan oleh catering Arfaa Aqiqah sesuai dengan porsi yang diharapkan oleh konsumen?

$$W_{fi} = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\% = \frac{4,67}{70,18} = 6,65$$

$$W_{si} = W_{fi} \times MSS = 6,65 \times 4,92 = 32,73$$

13. Waktu pengantaran sate kambing dari catering Arfaa Aqiqah sesuai dengan waktu yang diharapkan oleh konsumen?

$$W_{fi} = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\% = \frac{4,29}{70,18} = 6,12$$

$$W_{si} = W_{fi} \times MSS = 6,12 \times 4,82 = 29,51$$

14. Produk sate kambing Arfaa Aqiqah dapat bertahan dan tetap segar dalam jangka waktu 1x6 tanpa mengubah rasa ?

$$W_{fi} = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\% = \frac{4,04}{70,18} = 5,76$$

$$W_{si} = W_{fi} \times MSS = 5,76 \times 4,51 = 25,96$$

15. Produk sate kambing Arfaa Aqiqah dapat bertahan dan tetap segar dalam jangka waktu 1x6 tanpa mengubah tekstur ?

$$W_{fi} = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\% = \frac{4,02}{70,18} = 5,73$$

$$W_{si} = W_{fi} \times MSS = 5,73 \times 4,53 = 25,94$$

16. Produk sate kambing Arfaa Aqiqah dapat bertahan dan tetap segar dalam jangka waktu 1x6 tanpa mengubah aroma ?

$$W_{fi} = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\% = \frac{4,00}{70,18} = 5,70$$

$$W_{si} = W_{fi} \times MSS = 5,70 \times 4,55 = 25,93$$

## Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian





**Lampiran 5. Tabel data primer kinerja/kepuasan**

No	Perfromace			Features		Reliability					Conformance to specification			Durability		
	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X4.1	X4.2	X4.3	X5.1	X5.2	X5.3
1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
6	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
7	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4
9	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4
10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
12	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
13	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
17	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4
18	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
19	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
20	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
21	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
22	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
23	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5

24	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4
25	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
26	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
27	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
30	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
31	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4
32	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
33	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
35	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
36	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
37	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
38	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
39	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
40	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3
41	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
42	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
43	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
44	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
45	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
46	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4
47	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
48	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
49	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4

51	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
Jumlah	243	238	239	210	229	235	218	212	216	229	238	238	219	206	205	204
Rata-rata	4,76	4,67	4,69	4,12	4,49	4,61	4,27	4,16	4,24	4,49	4,67	4,67	4,29	4,04	4,02	4,00



**Lampiran 6. Tabel data primer kepentingan/harapan**

No	Perfromace			Features		Reliability					Conformance to specification			Durability		
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y2.1	Y2.2	Y3.1	Y3.2	Y3.3	Y3.4	Y3.5	Y4.1	Y4.2	Y4.3	Y5.1	Y5.2	Y5.3
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
8	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
13	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
18	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
19	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
28	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
30	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
31	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
32	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4
33	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
35	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
39	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
40	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
41	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
42	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
43	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
44	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
46	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
47	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
49	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
50	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4

51	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
Jumlah	253	250	252	237	235	245	240	238	239	246	247	251	246	230	231	232
Rata-rata	4,96	4,90	4,94	4,65	4,61	4,80	4,71	4,67	4,69	4,82	4,84	4,92	4,82	4,51	4,53	4,55



## KUESIONER PENELITIAN

### **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK SATE KAMBING KATERING ARFAA AQIQAH DI DESA SRIAMUR KECAMATAN TAMBUN UTARA KABUPATEN BEKASI**

Oleh :

**ZABIR AKROM ZANZANY**  
**I011 18 1428**

Berikut ini adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan konsumen Pada Produk Sate Kambing Katering Arfaa Aqiqah Di Kabupaten Bekasi. Analisis pengambilan data ini dilakukan dengan tujuan untuk menyelesaikan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana. Oleh karena itu, saya mohon kesediaan bapak/ibu/saudara(i) untuk mengisi daftar kuesioner yang saya berikan, sebelumnya apakah bapak/ibu/saudara(i) sudah pernah membeli produk katering arfaa aqiqah kami? Y/N. Informasi yang anda berikan sangat membantu dalam menyelesaikan penelitian ini dan informasi yang didapatkan akan dirahasiakan dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian. Atas bantuan dan kerjasama yang anda berikan, saya ucapkan terima kasih.

Hari/Tanggal : .....

**Identitas Responden**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**FAKULTAS PETERNAKAN**

JL. PERINTIS KEMERDEKAAN TAMALANREA KM. 10 MAKASSAR 90245  
TELEPON (0411) 586200, (6 SALURAN), 584200, FAX (0411) 585188

Laman : peternakan.unhas.ac.id

Nama :  
Umur : Tahun  
Jenis Kelamin : L/P  
Alamat :  
Pekerjaan :  
Pendidikan Terakhir :

Dari mana anda mengetahui sate kambing Katering Arfaa Aqiqah :

**Petunjuk Kegiatan**

Silahkan Anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang Anda alami atau rasakan, dengan cara memberikan ( $\surd$ ) pada pilihan jawaban yang tersedia dari mulai skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 5 (Sangat Setuju). Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut :

Bobot	Jawaban	
	Kinerja	Kepentingan
5	Sangat Puas	Sangat Penting
4	Puas	Penting
3	Cukup Puas	Cukup Penting
2	Kurang Puas	Tidak Penting
1	Tidak Puas	Sangat Tidak Penting



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS PETERNAKAN**

JL. PERINTIS KEMERDEKAAN TAMALANREA KM. 10 MAKASSAR 90245  
TELEPON (0411) 586200, (6 SALURAN), 584200, FAX (0411) 585188  
Laman : [peterernakan.unhas.ac.id](http://peterernakan.unhas.ac.id)

**Kualitas Produk**

**1. Performance (kinerja)**

No	Pernyataan	Kinerja					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Rasa dari sate kambing katering Arfaa Aqiqah yang disajikan terasa memiliki cita rasa yang nikmat dan seimbang, antara rasa daging, bumbu, dan kecap ?										
2	Aroma dari sate kambing katering Arfaa Aqiqah yang disajikan sangat sedap dan dapat menggugah selera makan konsumen ?										
3	Tekstur dari sate kambing katering Arfaa Aqiqah yang disajikan terasa empuk/lembut tidak terlalu alot saat dikunyah (tidak keras) ?										

**2. Features (pelengkap produk)**

No	Pernyataan	Kinerja					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Bumbu dan rempah dari sate kambing katering Arfaa Aqiqah menawarkan berbagai macam varian bumbu atau rempah pada sate kambing, seperti bumbu kacang, bumbu kecap, atau bumbu pedas?										
2	<i>Garnish</i> (acar dan kerupuk) pada sate kambing katering										



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS PETERNAKAN**

JL. PERINTIS KEMERDEKAAN TAMALANREA KM. 10 MAKASSAR 90245  
TELEPON (0411) 586200, (6 SALURAN), 584200, FAX (0411) 585188

Laman : peternakan.unhas.ac.id

	Arfaa Aqiqah yang disajikan sesuai/padu dengan rasa hidangan yang disajikan dan terlihat menarik?									
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**3. Reliability (keandalan)**

No	Pernyataan	Kinerja					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Produk Sate kambing catering Arfaa Aqiqah selalu memiliki persediaan yang cukup untuk memenuhi permintaan konsumen ?										
2	Produk Sate kambing catering Arfaa Aqiqah memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai ketersediaan produk?										
3	Produk Sate Arfaa Aqiqah selalu menyajikan sate dengan ukuran daging yang konsisten pada setiap pertusuknya ?										
4	Produk Sate Arfaa Aqiqah memastikan bahwa jumlah daging pada setiap pertusuk sate yang konsisten pada setiap pertusuknya?										
5	Produk Sate kambing Arfaa Aqiqah selalu memastikan kematangan sate yang disajikan kepada konsumen selalu sama.										



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS PETERNAKAN**

JL. PERINTIS KEMERDEKAAN TAMALANREA KM. 10 MAKASSAR 90245  
TELEPON (0411) 586200, (6 SALURAN), 584200, FAX (0411) 585188  
Laman : peternakan.unhas.ac.id

**4. Conformance to specification (Kesesuaian dengan spesifikasi)**

No	Pernyataan	Kinerja					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Harga sate kambing yang ditawarkan oleh catering Arfaa Aqiqah sesuai dengan rasa yang diharapkan oleh konsumen ?										
2	Porsi sate kambing yang ditawarkan oleh catering Arfaa Aqiqah sesuai dengan porsi yang diharapkan oleh konsumen?										
3	Waktu pengantaran sate kambing dari catering Arfaa Aqiqah sesuai dengan waktu yang diharapkan oleh konsumen?										

**5. Durability (daya tahan)**

No	Pernyataan	Kinerja					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Produk sate kambing Arfaa Aqiqah dapat bertahan dan tetap segar dalam jangka waktu 1x6 tanpa mengubah rasa ?										
2	Produk sate kambing Arfaa Aqiqah dapat bertahan dan tetap segar dalam jangka waktu 1x6 tanpa mengubah tekstur ?										
3	Produk sate kambing Arfaa Aqiqah dapat bertahan dan tetap segar dalam jangka waktu 1x6 tanpa mengubah aroma ?										