

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningrum, D., dan Andjarwati, A. L. 2021. Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian di Marketplace. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3): 896-906.
- Akantu, R., dan Gubali, S. I. 2023. Preferensi Konsumen Terhadap Produk Nugget Ayam di Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo. *Jambura Journal of Tropical Livestock Science*. 1(1).
- Akbar, R., Rasyiddah, D., Anrisya, M., Julyazti, N. F., dan Syaputri, S. 2018. Penerapan Aplikasi Power Business Intelligence Dalam Menganalisis Prioritas Pekerjaan di Indonesia. *J. Edukasi dan Penelit. Inform*, 4(1): 54.
- Antoni, F., Burhanuddin, B., Rusnaini, S., dan Sari, D. R. 2019. Peranan Pimpinan Perusahaan Dalam Mengatur Penataan Produk Guna Meningkatkan Pendapatan (Studi Pada Minimarket Rafi Mart Muara Bungo). *Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora*, 1(2): 146-158.
- Ardiansyah, R. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Ayam Goreng Nelongso Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Aplikasi Go-Food Di Kota Malang (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Ardiansyah, A., dan Muis, I. 2021. Implementasi Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan. *Jurnal Mahasiswa Bina Insani*, 5(2): 103-112.
- Aryanti, D., A. Hudoyo dan E. Kasymir. 2013. Analisis Tingkat Pelayanan Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan: studi kasus pada dua restoran di Kompleks Pertokoan Way Halim Permai Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis*, 1 (2): 118–125.
- Budiaji, W. 2013. Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert. *Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan*, 2(2): 127-133.
- Cooper. Donald R. and William G. Emory. 1995. *Business Research Method*.
- Esfandiari, F., Al-Fatih, S., Nasera, F. A., Shaleh, T. R., Rahmawati, A. L., Elfauzi, F. K. A., dan Zainsyah, L. A. 2021. Pendampingan Akad dan Sertifikasi Halal MUI serta Edukasi Jaminan Produk Halal Pada Minuman Cangloh di Mergosono Kota Malang. *Jurnal Dedikasi Hukum*, 1(2): 87-99.
- Febryan, D., Erviantono, T., dan Winaya, I. K. 2016. Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bogor). *Citizen Charter*, 1(1): 165319.
- Gading, B. M. W. T., Ali, N., dan Respati, A. N. 2022. Upaya Peningkatan Daya Konsumsi Produk Peternakan Untuk Meningkatkan Gizi Dan Imun Tubuh. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat" SIDOLUHUR"*, 1(02): 101-107.

- Hatami, W., Kusno, K., Sadeli, A. H., dan Wiyono, S. N. 2022. Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembelian Beras Hitam Organik Produksi Gapoktan Wangunsari Cisayong Tasikmalaya. *Mimbar Agribisnis: Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, 8(2): 920-932.
- Hidayah, R. D., L. M. Lestari. dan R. Nurmalina. 2019. Daya Saing Usaha Penggemukan Sapi Potong Peternakan Rakyat Di Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur. *Jurnal Buletin Peternakan*, 41(1): 101-112.
- Horax, M., L. Sanjaya., J. Pratiwi dan A. K. Yosephine. 2017. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (restoran x) dengan metode service quality (servqual). *Jurnal Metris*, 18: 65–74.
- Ibrahim, M., dan 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.
- Ismail, M., Kautsar, R., Sembada, P., Aslimah, S., dan Arief, I. I. 2016. Kualitas Fisik dan Mikrobiologis Bakso Daging Sapi Pada Penyimpanan Suhu yang Berbeda. *Jurnal Ilmu Produksi dan Teknologi Hasil Peternakan*, 4(3): 372-374.
- Jahang, R. S., Wahyuningsih, S., dan Rahmuniyati, M. E. 2021. Hubungan Pengetahuan dan Penggunaan Layanan Delivery Makanan Online Konsumsi Makanan Cepat Saji pada Mahasiswa Gizi Universitas Respati Yogyakarta. In *Jurnal Formil (Forum Ilmiah) Kesmas Respati*, 6(2): 199-208.
- Janna, N. M. 2020. Variabel dan Skala Pengukuran Statistik.
- Kotler dan Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Implementasi*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lestari, L. A. 2021. Pengaruh Produk dan Label Halal Terhadap Keputusan Membeli Frozen Food (Studi Pada Fafana Frozen Kota Bengkulu) (Doctoral dissertation, UIN FAS Bengkulu)
- Majid. 2009. *Perencanaan Pembelajaran*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya
- Martias, L. D. 2021. Statistika Deskriptif Sebagai Kumpulan Informasi. *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 16(1): 40-59.
- Nurihayanti, O. 2022. Pola Kemitraan Ayam Ras Pedaging Pola Kemitraan Ayam Ras Pedaging dan Pengaruh Karakteristik Peternak, Pendapatan serta Pelayanan Perusahaan terhadap Loyalitas Kerjasama (Studi di PT. Semesta Mitra Sejahtera, Kabupaten Tulungagung). *Manajemen Agribisnis: Jurnal Agribisnis*, 22(2): 176-186.

- Nurwidawati, D. 2023. Hubungan antara Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Pada Pelanggan E-commerce.
- Nilda, C., Erfiza, N. M., dan Yasqi, M. F. 2020. *Consumers Purchasing Decisions On Local and National Retail Bakery Products Based On Price. In IOP Conference Series: Earth and Environmental Science.*
- Pratika, N., dan RFS, H. T. 2018. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 2(1): 63-68.
- Rahma, T. I. F. 2018. Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan *Financial Technology*. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 3(1): 184-2023.
- Rasmikayati, E., Saefudin, B. R., Karyani, T., Kusno, K., dan Rizkiansyah, R. 2020. Analisis Faktor dan Tingkat Kepuasan Ditinjau dari Kualitas Produk dan Pelayanan pada Konsumen Sayuran Organik di Lotte Mart Kota Bandung. *Mimbar Agribisnis: Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, 6(1): 351-364.
- Riduwan dan Akdon. 2013. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Rini, L. T. S., Retnoningrum, R., Resihono, L. D., dan Nurjanah, A. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Klaimen Pada Pt Jasa Raharja Perwakilan Surakarta. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 8(1).
- Rizki, M., Arhami, M., dan Huzeni, H. 2021. Perbaikan algoritma naive bayes classifier menggunakan teknik Laplacian Correction. *Jurnal Teknologi*, 21(1): 39-45.
- Saleh, A. R. 2010. Kajian Sebaran Topik Penelitian Bidang Peternakan Yang Dimuat Di Jurnal Ilmiah "Media Peternakan". *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 10(2).
- Simamora, B. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Siregar, N., dan Elfikri, M. 2022. Pengaruh Lokasi, Promosi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengunjung Kawasan Ekowisata Tangkahan Kabupaten Langkat). *SOSEK: Jurnal Sosial dan Ekonomi*, 3(1): 1-9.
- Soenarno, M. S., Arifin, M., Komala, I., Ardat, M. A., dan Murtini, D. 2023. Pengaruh Substitusi Tepung Garut sebagai Bahan Pengisi terhadap Kualitas Fisik dan Organoleptik Sosis Daging Sapi. In *Prosiding SENACENTER (Seminar Nasional Cendekia Peternakan)*, 2(1): 82-87.

- Sofiati, I., Qomariah, N., dan Hermawan, H. 2018. Dampak kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 8(2).
- Subakti, A. G., Tenironama, D., dan Yuniarso, A. 2018. Analisis Persepsi Konsumen. *The Journal: Tourism and Hospitality Essentials Journal*, 8(1): 31-38.
- Sulfiana Y., D., S. Priyarsono dan S. Mulatsih . 2020. Pengembangan Peternakan Sapi Potong Untuk Peningkatan Perekonomian Provinsi Jawa Tengah: Suatu Pendekatan Perencanaan Wilayah. *Jurnal Agribisnis Indonesia*, 2 (2): 177- 190.
- Sumarwan. 2002. *Landasan Pendidikan*. Prospect. Bandung.
- Utomo, D. T., dan Cholid, I. 2024. Perencanaan Pendirian Usaha Lele Frozen Food. In *MDP Student Conference* (Vol. 3, No. 2, pp. 720-731).
- Wibowo, A. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2): 67-81.
- Wicaksono, D. A., Laksanawati, T. A., dan Ningsih, D. B. 2021. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bakso Pak Miad Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang. *VALUE*, 2(2): 91-100.
- Widjoyo, I. O., L. J. Rumambi dan Y. S. Kunto. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Drive Mcdonald's Basuki Rahmat di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1 (1)
- Winawan, B., dan Kerti Yasa, N. N. 2014. Pengaruh Penataan Produk, Jenis kelamin, dan Daftar Belanja Terhadap Keputusan Pembelian Tidak Terencana (Studi Kasus Pada Konsumen Ritel di Kota Denpasar) (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Zeithaml, V.A., M. J., Bitner, and D. D., Gremler. 2009. *Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm: 5th Edition*. New York: Mc Graw Hill.
- Zellatifanny, C. M., dan Mudjiyanto, B. 2018. Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi. *Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(2): 83-90.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Identitas Responden Showroom MBC

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Alamat	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	No.HP
1	via	56	perempuan	jln tidung	pns	s1	
2	titi	57	perempuan	permata sudiang	pns	s2	
3	susilawasi jaya	50	perempuan	btn kodam 2 daya	pns	s1	
4	musairas	45	perempuan	jln daeng ramang	pns	s2	811402677
5	siwirautami	27	perempuan	btn no 22	pns	s2	
6	indra	31	laki-laki	tamanrea	pns	s1	85289998483
7	yuliana	50	perempuan	bumi sudiang raya	pns	sma	
8	nur amalia kartika	19	perempuan	antang nipa nipa	pns	sma	
9	andi kholid ilal	20	laki laki	sudiang raya	pns	sma	
10	firman	20	laki-laki	jln poros malmo	pns	sma	85240427353
11	yigun marin	21	perempuan	jln.shabat 5	pns	sma	81245352842
12	hernusya husni	72	perempuan	jln sunu blok g	pns	s3	
13	rini	50	perempuan	jln sunu	pns	s3	
14	beti sapada	46	perempuan	jln wijaya kusuma 1	pns	sma	
15	nur khalisa	20	perempuan	maros	pns	sma	81524430634
16	marcellas s	20	perempuan	jln pacerakang	pns	sma	8,95321E+11
17	prof. wati	60	perempuan	perdos unhas	pns	s3	
18	muh rum akbar	21	laki-laki	perdos unhas	pns	sma	89653796322
19	yunus	61	laki laki	perdos unhas	pns	s3	
20	jabal nur	24	laki-laki	dayak	pns	s1	
21	farida nuryuliaty	60	perempuan	perdos unhas	dosen	s2	
22	irma	24	perempuan	pk7	pns	s2	
23	dwigita	16	perempuan	sudiang raya	mahasiswa	sma	
24	hery kaherul	23	laki-laki	jl. Dr. leimena	mahasiswa	sma	
25	yurin kartini tutang	21	perempuan	rusunawa unahs	mahasiswa	sma	82335312574
26	afiqah mardatillah	22	perempuan	nusaharapan permai	mahasiswa	sma	85298212413
27	aan	50	perempuan	sudiang raya	pns	s2	
28	fatmawati	55	perempuan	dayak	pns	s1	
29	maghfira	19	perempuan	pa 3 sudiang	mahasiswa	sma	
30	nurul wahida	21	perempuan	jl dg siraju	mahasiswa	sma	85946614145
31	muh jibran	24	laki-laki	jl dg taba tamalate	mahasiswa	sma	82293546291
32	angejie trivega	21	perempuan	jl sahabat 5	mahasiswa	sma	82187905472
33	akmal fikri anas	20	laki-laki	jl borong raya	mahasiswa	sma	
34	fitriani	21	perempuan	jl sahabat	mahasiswa	sma	
35	aryasatya	20	laki-laki	jl syekh yusuf	mahasiswa	sma	
36	aisyah amir	21	perempuan	jl abdul rasyid 8	mahasiswa	sma	08953214 14848
37	nur naifa	21	perempuan	jl damai no 1	mahasiswa	sma	87819965593
38	muh adje	21	laki-laki	jl biring bolong	mahasiswa	sma	82774655047
39	ripyal	21	laki-laki	permata sudiang raya	mahasiswa	sma	82195200108
40	hadela	19	perempuan	jl damai tamanrea	mahasiswa	sma	83113988047
41	nurfarida	55	perempuan	perdos unahs	dosen	s3	
42	kasmi	28	perempuan	kompleks akt 2006	pegawai kantor	s1	
43	trya utami	32	perempuan	rappocini	pegawai kantor	s1	
44	febryana	28	perempuan	perdos unas	pegawai kantor	s1	
45	sarjita	19	perempuan	jl perjuangan unhas	mahasiswa	sma	82248472113
46	prof hastang	58	perempuan	perdos unhas	dosen	s3	
47	prof aslina asnawi	48	perempuan	perdos unahs	dosen	s4	
48	nadiya	19	perempuan	palanggaraya	mahasiswa	sma	87716296895
49	tenri wulan	22	perempuan	tamangapa raya	mahasiswa	sma	
50	st ainun	22	perempuan	btp blok j	mahasiswa	sma	

## Lampiran 2. Rata-rata Penilaian Responden

Nama	Reality			Responsiveness			Assurance				Empathy				Tangibles				
	P1	P2	Total	P1	P2	Total	P1	P2	P3	Total	P1	P2	P3	Total	P1	P2	P3	Total	
Via	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
iti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
susikawati jaya	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4,33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
musairas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
srwirautami	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3,33	3	3	2	2,67	
indra	5	5	5	5	4	4,5	4	5	4	4,33	4	4	4	4	4	3	3	3,33	
yuliana	4	2	3	3	4	3,5	2	4	4	3,33	3	4	3	3,33	4	3	2	3	
nur amala kartika	3	4	3,5	3	3	3	2	2	3	2,33	4	4	4	4	2	2	5	3	
a. kholil ilal	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	
firman	4	4	4	4	5	4,5	4	4	5	4,33	5	5	4	4,67	4	4	3	3,67	
ygun marin	3	4	3,5	3	3	3	4	3	4	3,67	3	3	3	3	3	3	3	3	
hemusya husni	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3,33	2	4	4	3,33	4	3	2	3	
rini	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3,33	2	4	4	3,33	4	3	2	3	
beti sapada	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	
nur khalsia	4	4	4	4	3	3,5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,67	
marcellah s	4	5	4,5	5	4	4,5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,67	
prof wati	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
mah rum akbar	4	4	4	3	4	3,5	3	4	3	3,33	4	4	5	4,33	3	3	3	3	
yumus	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3,33	
jabal nur	4	4	4	5	4	4,5	4	4	4	4	5	4	4	4,33	4	4	4	4	
farida nuryuliaty	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3,33	
irma	4	3	3,5	4	3	3,5	4	4	4	4	4	3	4	3,67	4	3	3	3,33	
dwigita	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
hery khaerul	4	5	4,5	5	5	5	4	4	3	3,67	4	4	4	4	3	3	3	3	
yuin kartini tutang	4	4	4	3	2	2,5	4	4	3	3,67	4	3	4	3,67	3	4	4	3,67	
afiq mardatihah	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,67	4	4	4	4	4	4	3	3,67	
aan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
fatmawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3,33	
maghira	4	4	4	5	4	4,5	3	4	5	4	5	4	5	4,67	5	4	3	4	
nurul wahida	4	3	3,5	3	2	2,5	2	3	3	2,67	4	4	2	3,33	4	4	4	4	
muhammad jibran	4	4	4	4	3	3,5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
agge tivega	3	3	3	4	3	3,5	4	3	3	3,33	4	4	3	3,67	3	3	2	2,67	
akmal fikri anas	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3,67	4	4	4	4	
fitriani4	4	3	3,5	3	3	3	2	4	2	2,67	1	1	3	1,67	3	2	4	3	
aryasatya	3	4	3,5	5	4	4,5	3	5	4	4	4	5	5	4,67	5	5	5	5	
aisyah amir	3	4	3,5	2	2	2	2	4	4	3,33	4	4	2	3,33	4	4	3	3,67	
nur naifa	2	2	2	4	2	3	2	4	2	2,67	4	4	2	3,33	2	2	4	2,67	
mah adjie	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ripyal	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,67	3	3	3	3	
hadela	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
nurfarida	4	4	4	4	3	3,5	3	4	4	3,67	3	3	4	3,33	3	3	4	3,33	
kasmi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
trya utami	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
febryana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
sarjita	2	2	2	2	1	1,5	3	1	3	2,33	2	3	3	2,67	3	2	3	2,67	
prof hastang	4	5	4,5	5	3	4	5	5	3	4,33	3	5	5	4,33	4	4	4	4	
prof aslina	4	5	4,5	4	3	3,5	3	4	3	3,33	4	4	4	4	3	4	4	3,67	
nadiya	4	4	4	4	3	3,5	2	4	4	3,33	4	3	3	3,33	2	2	2	2	
temi wulan	3	4	3,5	4	3	3,5	3	4	4	3,67	4	4	3	3,67	3	2	3	2,67	
st ainun	3	3	3	3	4	3,5	2	3	3	2,67	3	3	3	3	3	2	2	2,33	
<b>Jumlah Rata-rata</b>	<b>3,8</b>	<b>3,88</b>	<b>3,84</b>	<b>3,88</b>	<b>3,52</b>	<b>3,7</b>	<b>3,44</b>	<b>3,9</b>	<b>3,72</b>	<b>3,69</b>	<b>3,76</b>	<b>3,9</b>	<b>3,82</b>	<b>3,83</b>	<b>3,66</b>	<b>3,44</b>	<b>3,42</b>	<b>3,51</b>	

### **Lampiran 3. Kusioner Penelitian**

#### **Kuesioner Penelitian**

#### **Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Showroom MBC Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin**

**Oleh:**

**Muhammad Alhajrin (I011 20 1246)**

Pengambilan data ini dilakukan dengan tujuan untuk menyelesaikan skripsi, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1). Informasi yang diperoleh dari survey yang dilakukan ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Setiap jawaban dari responden merupakan bantuan yang sangat berarti bagi penelitian ini. Atas kerjasamanya, saya ucapkan Terima kasih.

#### **Identitas responden**

Nama :

Umur : Tahun

Jenis Kelamin :Laki-laki/Perempuan

Alamat :

Pekerjaan :

Pendidikan akhir :

Jenis produk yang dibeli :

No. HP :

#### **Beri jawaban (x) pada jawaban pilihan yang dianggap paling tepat!**

##### **1. Reliability (Keandalan)**

a. Karyawan mampu menjelaskan dan memberikan informasi produk dengan baik pada konsumen.

- a. Sangat Tidak setuju = 1
- b. Tidak setuju = 2

- c. Netral = 3
- d. Setuju = 4
- e. Sangat Setuju = 5

b.Karyawan melayani pesanan konsumen dengan baik.

- a. Sangat Tidak setuju = 1
- b. Tidak setuju = 2
- c. Netral = 3
- d. Setuju = 4
- e. Sangat Setuju = 5

## 2. Responsive (Ketanggapan)

a.Karyawan sigap dalam membantu konsumen.

- a. Sangat Tidak setuju = 1
- b. Tidak setuju = 2
- c. Netral = 3
- d. Setuju = 4
- e. Sangat Setuju = 5

b.Karyawan mampu menyelesaikan permasalahan dan memberikan solusi yang tepat.

- a. Sangat Tidak setuju = 1
- b. Tidak setuju = 2
- c. Netral = 3
- d. Setuju = 4
- e. Sangat Setuju = 5

## 3. Assurance (Jaminan)

a.karyawan memberikan perhatian serius pada kebutuhan pelanggan.

- a. Sangat Tidak setuju = 1
- b. Tidak setuju = 2
- c. Netral = 3
- d. Setuju = 4
- e. Sangat Setuju = 5



b.Karyawan showroom dapat berkomunikasi dengan baik, professional dan sopan.

- a. Sangat Tidak setuju = 1
- b. Tidak setuju = 2
- c. Netral = 3
- d. Setuju = 4
- e. Sangat Setuju = 5

c.Karyawan showroom dapat memberikan rekomendasi produk sesuai dengan preferensi konsumen sebagai jaminan kepedulian pada konsumen.

- a. Sangat Tidak setuju = 1
- b. Tidak setuju = 2
- c. Netral = 3
- d. Setuju = 4
- e. Sangat Setuju = 5

#### 4. Empathy (Perasaan)

a.Karyawan memberikan perhatian serius pada konsumen yang meminta bantuan.

- a. Sangat Tidak setuju = 1
- b. Tidak setuju = 2
- c. Netral = 3
- d. Setuju = 4
- e. Sangat Setuju = 5

b.Karyawan memiliki kesabaran dalam melayani dan menjawab pertanyaan konsumen.

- a. Sangat Tidak setuju = 1
- b. Tidak setuju = 2
- c. Netral = 3
- d. Setuju = 4
- e. Sangat Setuju = 5

c.Karyawan showroom terlihat sopan dan ramah.

- a. Sangat Tidak setuju = 1
- b. Tidak setuju = 2
- c. Netral = 3
- d. Setuju = 4
- e. Sangat Setuju = 5

5. Tangible (Wujud)

a.Lingkungan Showroom dalam keadaan bersih dan teratur

- a. Sangat Tidak setuju = 1
- b. Tidak setuju = 2
- c. Netral = 3
- d. Setuju = 4
- e. Sangat Setuju = 5

b.Showroom MBC memiliki fasilitas yang memadai.

- a. Sangat Tidak setuju = 1
- b. Tidak setuju = 2
- c. Netral = 3
- d. Setuju = 4
- e. Sangat Setuju = 5

c.Presentasi penataan produk dan pelayanan baik.

- a. Sangat Tidak setuju = 1
- b. Tidak setuju = 2
- c. Netral = 3
- d. Setuju = 4
- e. Sangat Setuju = 5

**Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian**







