

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D. A. dan Sunarti. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Agribisnis*. 51 (2) : 1 – 7.
- Aritonang, L. R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Ambarwati, W. 2004. *Tujuh Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di UPT*. Universitas Indonesia : Jakarta
- Aisyah, R, S, T., dan Hiola.SKY 2017. Analisis preferensi konsumen terhadap produk olahan ayam di kota makassar. *Jurnal Galung Tropika*. 6(3) : 174-184.
- Budhi, I. G. K. T. P., dan Sumiari.NK 2017. Pengukuran customer satisfaction index terhadap pelayanan di century gym. *Jurnal Ilmiah Sisfotenika*. 7 (1) : 25-37.
- Chandra, Gregorius. 2002. *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Erica, D. dan Harun, A. R. 2018. Pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan jasa transportasi online di Jakarta. *Jurnal Perspektif*. 16 (2) : 168 – 177.
- Hamdi, A. S., dan Baharuddin. E. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Deepublish : Yogyakarta.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis Planning, Implementation and Control*, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prehallindo.
- Kotler, P., (2000), *Marketing Management, The Millenium Edition*, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Lestari, B., Danang, M. dan Arum, A. 2016. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen agrowisata (studi kasus Di Wisata Agro Tambi Pt Perkebunan Tambi Wonosobo). *Jurnal Masepi*. 1 (1) : 1 – 17.
- Mutiawati, M. 2019. Penerapan modul pembelajaran kooperatif tipe group investigation dalam menganalisis kemampuan pemecahan masalah matematis dan self-concept mahasiswa. *Jurnal of Educational Science*. 5(1) : 151-171.

- Novianti., Endri. dan Darlius. 2018. Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. 8 (1) : 90 – 108.
- Purwoto, A. 2007. *Panduan lab Statistik Inferensi*. Grasindo : Jakarta.
- Prastiwi, W. D., Santoso, S. I. dan Marzuki, S. 2017. Preferensi dan persepsi konsumsi produk nugget sebagai alternatif konsumsi daging ayam pada masyarakat di Kecamatan Secang Kabupaten Magelang. *Agromedia*. 35 (1) : 65 – 73.
- Rohaeni, H. dan Nisa, M. 2018. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecomedica*. 2 (2) : 312 – 319.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Cv Andi.
- Sangadji, 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Cv Andi.
- Siregar. S. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT Fajar Interpretama Mandiri : Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Sulistiyawati, N. M. A. dan Ni Ketut, S. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran indus Ubud Gianyar. *Jurnal Manajemen Unud*. 4 (8) : 2318 – 2332.
- Sumarwan, Ujang dkk. 2011. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor : IPB Press.
- Supranto, S., F, Fudholi., M, H, Ruslan., M, Y, Othanan., M, Yahya., A, Zaharim., dan K, Sopian. 2010. Experimental study of the double-pass solar air collector with staggered fins. *WSEAS*. 1(2) : 410-414
- Tarigan, H. D., Fitriana, D. dan Aswin, F. 2017. Implementasi algoritma c4.5 terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ethos*. 6 (1) : 80 – 86.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi pemasaran*. Edisi ke S. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Ulus, A. A. 2013. Bauran pemasaran pengaruhnya terhadap keputusan pembelian mobil daihatsu pada pt. Astra Internasional Manado. *Jurnal EMBA*. 1 (4) : 1134 – 1144.
- Wahyuni, E. 2021. Pengaruh komunikasi dan promosi pemasaran terhadap kepuasan konsumen pada pt. mineral medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*. 5(4) : 77-82.

- Widyanthi, N. L. A. M. 2013. Analisis tingkat kepuasan konsumen pasar agung Denpasar. 1(1) : 108 – 127.
- Zeithaml, V, A., A, A, Parasuraman., L, L, Berry., dan Beny.L, L, 1990. Delivering quality service : Balancing costumer perceptions and expectations. Simon and Schuster.

LAMPIRAN

Dokumentasi Penelitian



Dokumentasi Penelitian



Dokumentasi Penelitian



Dokumentasi Penelitian





KUISIONER KEGIATAN PENELITIAN MAHASISWA

Muhaedir (I011181021) dengan tema penelitian “Analisis Kepuasan Pelanggan Produk Nugget Ayam Pada Pt. Ciomas Adisatwa Di Wilayah Pemasaran Gowa”

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 terima kasih

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 kriteria sebagai berikut :

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

Setiap item pernyataan terdiri atas dua penilaian yaitu **Tingkat Kepentingan** dan **Tingkat Kinerja** yang di rasakan pelanggan di Pt. Ciomas Adisatwa Di Wilayah Pemasaran Makassar.

No.	Pernyataan	Kepentingan/Harapan					Kinerja/Kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	<i>Reliability (Keandalan)</i>										
	a. Kemampuan karyawan Pinarak 1 dalam memberikan informasi kepada pelanggan atau penjelasan dengan baik										
	b. Kemampuan karyawan Pinarak 1 dalam melayani pesanan Pelanggan										
2.	<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>										
	a. Kecepatan karyawan Pinarak 1 dalam melayanipelanggan										
	b. Karyawan Pinarak 1 selalu siap dan tanggap merespon pelanggan										
3.	<i>Empathy (Perhatian)</i>										
	a. Keramahan dan kesopanan karyawan saat melayani pelanggan										
	b. Kesediaaan karyawan melayani bila ada keluhan										
4.	<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>										

	a. Karyawan berpenampilan rapi dan Profesional										
	b. Kebersihan area <i>Store</i>										

RIWAYAT HIDUP



Muhaedir yang akrab dipanggil edi lahir pada tanggal 21 September 2000 di Kabupataen Bone, Provinsi Sulawesi Selatan yang merupakan anak ketiga dari pasangan ayah Marsuki dan Ibu Rosmiati. Pada tahun 2006 penulis mulai bersekolah di SD Negeri 1073 Bulu-Bulu pada tahun 2006 - 2012, lanjut pada jenjang SMP yaitu SMP Negeri 1 Tonra pada tahun 2012 - 2015, setelah itu penulis melanjutkan sekolahnya lagi di SMA Negeri 10 Bone pada tahun 2015 – 2018 dan selanjutnya memasuki bangku perkuliahan pada tahun 2018 yaitu di Perguruan Tinggi Negeri Universitas Hasanuddin Makassar yang diterima melalui jalur SNMPTN pada jurusan Peternakan, Fakultas Peternakan.