

DAFTAR PUSTAKA

- Afnina, A., dan Hastuti, Y. 2018. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21-30.
- Amir, S. 2017. Potensi Pengembangan Usaha Ternak Sapi Potong di Desa Balassuka Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. Skripsi. Makassar : Universitas Islam Negeri Alauddin.
- Anastasia, Diana dan Tjiptono, F. 2015. Pelanggan puas? Tak cukup. Yogyakarta : ANDI
- Ansari, D. 2017. Persepsi Peternak terhadap Program Pemberdayaan Peternak di Maiwa Breeding Center Unhas. Skripsi. Fakultas Peternakan. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Arsad. 2017. Analisis potensi wilayah untuk pengembangan usaha ternak sapi potong di kecamatan bontotiro kabupaten bulukumba. Skripsi. Makassar : Universitas Islam Negeri Alauddin.
- Ayuningtyas, K. A. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang). *Jurnal Manajemen*, 11(1), 63-76.
- Awaludin, A. 2017. Program Pengabdian Kepada Masyarakat Teknik Handling Dan Penjualan Hewan Qurban. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Peternakan*, 2(2).
- Bricci, L., Fragata, A., dan Antunes, J. 2016. The effects of trust, commitment and satisfaction on customer loyalty in the distribution sector. *Journal of Economics, Business and Management*, 4(2), 173-177.
- Dokumen Maiwa Breeding Center. 2015. Deskripsi, Tujuan dan Sasaran Maiwa Breeding Center. Fakultas peternakan. Universitas Hasanuddin.
- Fikri, M. El dan Ritonga, H. M. 2017. Dampak Strategi Pemasaran Terhadap Keputusan Berkunjung Dan Kepuasan Wisatawan Ke Bumi Perkemahan Sibolangit. *Jurman Tools*, Vol. 8(No. 2 Desember 2017), 87-94.
- Guspul, A. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat UNSIQ*, 1(1), 40-54.
- Hadi, P. U., dan Ilham, N. 2002. Problem dan prospek pengembangan usaha pembibitan sapi potong di Indonesia. *Jurnal Litbang Pertanian*, 21(4), 148- 157.
- Hardiyati, R. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hastang, dan A. Asnawi. 2014. Analisis keuntungan peternak sapi potong berbasis peternakan rakyat di kabupaten bone. *JIP*, 1(1) : 240-252.

- Indrawati, A. 2011. Pengaruh kualitas layanan lembaga pendidikan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. 16(1):25-35.
- Indrayani, I dan Andri. 2018 . Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Usaha Ternak Sapi potong di Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya. *Jurnal Peternakan Indonesia*. Vol. 20 (3): 151-159
- Kamal A dan Sohrah, S. 2020. Strategi Penjualan Bakso di Maiwa Breeding Centre. *Jurnal Peternakan Lokal*: Vol 2, No. 1.
- Kotler, Philip, 2007 Manajemen Pemasaran, jilid 2, Perhalindo, Jakarta
- Kusuma, M. F. P., Ramadhan, A. R., Ghozhan, M. F. S., dan Affianty, D. 2021. Penyembelihan Dan Penyuluhan Hewan Qurban. In *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat LPPM UMJ* (Vol. 1, No. 1).
- Liu, F. N. 2018. Strategi Pengembangan Usaha Penggemukan Ternak Sapi Potong di Kelompok Tani Nekmese di Desa Usapinonot Kecamatan Insana Barat. *AGRIMOR*, 3(4), 58-60.
- Maiwa Breeding Center. 2017. Surat Perjanjian Kerjasama Pemeliharaan Sapi Maiwa Breeding Center. Fakultas Peternakan. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Maulana, A. S. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Mayulu. H., Sunarso, C. I. Sutrisno, dan Sumarsono. 2010. Kebijakan pengembangan peternakan sapi potong di Indonesia. *Jurnal Litbang Pertanian*. 29(1): 34-41.
- Meci, M. 2021. Analisis Pendapatan Usaha Penyediaan Hewan Qurban (Studi Kasus Di Kelompok Tani Marapuyan Saiyo, Jorong Pasar Ampuan Lumpo) Kecamatan Iv Jurai, Kabupaten Pesisir Selatan (*Doctoral Dissertation*, Universitas Andalas).
- Mulyana, A. 2016. Qurban: wujud kedekatan seorang hamba dengan tuhan. *Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 14(1), 109–116.
- Murtidjo, B, A. 2012. Sapi Potong. Kanisius. Yogyakarta.
- Novandi, H. D. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Miss Laundry Di Kota Tegal* (Doctoral dissertation, Universitas Pancasakti Tegal).
- Novrianda, H. 2018. Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Performance: Jurnal Personalia, Financial, Operasional, Marketing Dan Sistem Informasi*, 25(2), 28-35.
- Nugraha, G. 2018. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (*Survei Pada Pengunjung 911 Coffee Lab*) (Doctoral dissertation, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung).
- Paly, B. 2019. Analisis Faktor Penentu Kepuasan Konsumen Hewan Qurban.
- Prawira, H. Y., dan Sutrisna, R. 2015. Potensi Pengembangan Peternakan Sapi Potong di

Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Ilmiah Peternakan Terpadu*, 3(4).

Purnomo, S. J., E. T. Rahayu, dan S. B. Natori. 2017. Strategi pengembangan peternakan sapi potong rakyat di kecamatan Wuryantoro kabupaten Wonogiri. *Jurnal buletin peternakan* 41(4).

Rahmat, D. D. 2018. Strategi Pemuliaan Sapi Potong Yang Berkelanjutan Untuk Pemenuhan Kebutuhan Hewan Qurban (*Sustainable Cattle Breeding Strategy for Eid Al-Adha Sacrifice*). *Janhus: Jurnal Ilmu Peternakan (Journal of Animal Husbandry Science)*, 2(1), 19-25.

Rosanti, L. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Mbak Daeng Alauddin Makassar. SKRIPSI. Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar

Sandi S, M. Desiarni dan Asmak, 2018. Manajemen pakan ternak sapi potong di peternakan rakyat di Desa Sejaro Sakti Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal peternakan Sriwijaya*, 7 (1) : 22.

Sandi S. dan P. P. Purnama, 2017. Manajemen perkandangan sapi potong di desa sejaro sakti kecamatan Indralaya kabupaten ogan ilir. *Jurnal Peternakan Sriwijaya*, 6 (1) : 13.

Sari, Y. N. 2011. Pelaksanaan Qurban" Jama'ah" Lembaga Dakwah Islam Indonesia Ditinjau Menurut Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Di Mesjid Baitul Atiq Desa Bangun Jaya Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Sarif Kasim Riau).

Siregar, G. 2012. Analisis Kelayakan Dan Strategi Pengembangan Usaha Ternak Sapi Potong. *Agrium*. Vol 17 (3):192-201.

Sunding, A., dan Afifah, N. 2022. Pembuatan Alat Potong Tulang Sapi untuk Peningkatan Kinerja Panitia Qurban di Masjid Miftahul Jannah Kelurahan Berua Kota Makassar. *Prima Abdika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 69-74.

Sugiyono, 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Suresti, A., dan Wati, R. 2012. Strategi pengembangan usaha peternakan sapi potong di Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Peternakan Indonesia (Indonesian Journal of Animal Science)*, 14(1), 249-262.

Suryana. 2009. Pengembangan usaha ternak sapi potong berorientasi agribisnis dengan pola kemitraan. *Jurnal Litbang Pertanian*. 28(1): 29-37.

Suyana, N., dan Wulansari, L. 2019. Pembelajaran Karakter Melalui Pelaksanaan Idul Adha Pada Siswa SMA. *Journal of Empowerment Community*, 1(2), 67-74.

Thaha, A. H., Suarda, A., Mulia, A., dan Arsyad, M. A. 2021. Kaderisasi penyedia daging qurban asuh (aman, sehat, utuh, halal) dan layak. *Aksiologi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(3), 319-339.

Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2012. Pemasaran Strategik (2nd ed.). Andi Publisher.

Utari, R.T. 2015. Analisis Kelayakan Usaha Ternak Sapi Potong pada Berbagai Skala Kepemilikan di Desa Samangki Kecamatan Simbang Kabupaten Maros. Fakultas Peternakan, Universitas Hasanuddin.

Yasin, M. 2017. Hubungan Antara Karakteristik Peternak Dengan Tingkat Partisipasi Di Maiwa Breeding Center Unhas, Kecamatan Maiwa, Kabupaten Enrekang.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Sapi Qurban Dan Kualitas Pelayanan Di Maiwa Breeding Center Kota Makassar



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:

Sukma Dwi Wulandari (I011181400) dengan tema penelitian “Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Sapi Qurban Dan Kualitas Pelayanan Di Maiwa Breeding Center Kota 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 terima kasih.

Hari/tanggal :

Identitas responden

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

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 Kinerja** dan **Tingkat Kepentingan** yang dirasakan pelanggan kota makassar terhadap pembelian sapi qurban di Maiwa Breeding Center

Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Sapi Qurban di Maiwa Breeding Center

No.	Pernyataan	Kepentingan/Harapan					Kinerja/Kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	<i>Performance (kinerja)</i>										
	a. Umur sapi memenuhi syarat qurban yaitu genap 2 tahun, masuk tahun ketiga										
	b. Variasi bobot sapi yang tidak kurus										
2.	<i>Features (ciri-ciri/ keistimewaan)</i>										
	a. Ketersediaan Penanda Sapi (Eartag dan Cat)										
	b. Ketersediaan Timbangan <i>Real</i>										
3.	<i>Reliability (Keandalan)</i>										
	a. Warna sapi qurban yang bersih										
	b. Ketersediaan Surat Kesehatan Hewan (SKKH)										
	c. Sapi tidak cacat (pincang, buta, dll)										
	d. Sapi tidak dikastrasi										
4.	<i>Conformance to Specification (kesesuaian dengan spesifikasi)</i>										
	a. Kesesuaian harga dengan kualitas ternak										
5.	<i>Esthetic (estetika)</i>										
	a. Kebersihan sapi qurban										
	b. Kebersihan alat pemotong										

Penilaian Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan di Maiwa Breeding Center

No.	Pernyataan	Kepentingan/Harapan					Kinerja/Kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	<i>Reliability (Keandalan)</i>										
	a. Kemampuan karyawan Maiwa Breeding Center (MBC) dalam memberikan informasi atau penjelasan kepada pelanggan dengan baik										
	b. Kemampuan karyawan Maiwa Breeding Center (MBC) dalam melayani pesanan pelanggan										
2.	<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i>										
	a. Kecepatan karyawan Maiwa Breeding Center (MBC) melayani pelanggan dalam hal memberikan informasi terkait sapi qurban										
	b. Kecepatan karyawan Maiwa Breeding Center (MBC) dalam melayani proses transaksi										
3.	<i>Assurance (Jaminan)</i>										
	a. Ketepatan pesanan yang dipesan dengan yang diterima										
4.	<i>Emphaty (Empati)</i>										
	a. Karyawan Maiwa Breeding Center (MBC) mengantarkan sapi qurban ke lokasi pemesanan										
5.	<i>Tangible (Berwujud)</i>										
	a. Lokasi penempatan sapi qurban cukup luas										
	b. Jarak dari lokasi penempatan sapi qurban dengan lokasi pelanggan										

c. Menimbang sapi menggunakan timbangan <i>real</i>											
d. Area parkir cukup luas											

Lampiran 2. Identitas Responden

No.	Nama	Jenis Kelamin	umur	Pendidikan	Pekerjaan	pembelian berulang
1	Syamsuddin, S.Sos	Laki-laki	53	S1	Petani	5
2	Ir.Hasan Lampe M.Si	Laki-laki	65	S2	Pensiunan PNS	2
3	Asri Opo (Masjid Nurul Insan Sentral)	Laki-laki	57	Akademi	Karyawan Swasta	3
4	Syahrul Gunawan S.Pt	Laki-laki	35	S1	Wiraswasta	2
5	Lukman Hakim	Laki-laki	49	S1	Karyawan Swasta	2
6	M. Ihsan Ramli	Laki-laki	32	S1	Karyawan PLN	3
7	Dr. Ir. Samsuddin M.T	Laki-laki	56	S3	Dosen, Kepala UPT PPUK	2
8	Fitri Triana	Perempuan	27	SMK	IRT	2
9	Hj. Nurhasanah	Perempuan	72	S1	Pensiunan PNS	2
10	Muhammad Jaya (Masjid Babul Jihad)	Laki-laki	38	S1	Wiraswasta	3
11	Muh. Nayazi	Laki-laki	35	S1	Karyawan Swasta	2
12	Atmadji (Masjid Muhajirin)	Laki-laki	65	SLTA	Wiraswasta	5
13	H. Muhammad Idris	Laki-laki	63	S1	Petani Peternak	4
14	Sri Oktawati	Perempuan	53	S3	PNS	4
15	Mujahidah	Perempuan	56	S1	Wiraswasta	4
16	H.Idris	Laki-laki	67	S2	Wiraswasta	5
17	Hj. Musdalipa	Perempuan	85	S1	Pensiunan PNS	2
18	Abd Mutalib	Laki-laki	24	S1	Wiraswasta	2
19	Nurul	Perempuan	71	S2	Pensiunan PNS	4
20	Surya Harianto	Laki-laki	43	S1	Wiraswasta	2
21	Saldiana	Perempuan	39	S1	Karyawan Swasta	5
22	Aning	Perempuan	65	S2	Pensiunan PNS	5
23	Muhammad Adam	Laki-laki	43	S1	Wirausaha	2
24	Syariani	Perempuan	70	S1	Pensiunan PNS	2
25	Askar	Laki-laki	36	S1	Guru	3
26	Abu Taufik	Laki-laki	40	S1	Wiraswasta	2
27	drg.Aisyah	Perempuan	36	S2	Dokter	3
28	drg.Asmah	Perempuan	38	S2	Dokter	3
29	Muh Aco	Laki-laki	39	S1	Wiraswasta	2
30	Refin	Laki-laki	38	S1	Karyawan Swasta	5
31	Uni Sila	Perempuan	37	S1	Pegawai	4
32	Muhammad Taufik	Laki-laki	53	S3	Dosen Deptan	2
33	Almusawwir	Laki-laki	57	S1	Pengajar	3
34	Syamsul Amien	Laki-laki	31	S2	Wiraswasta	2

Lampiran 3. Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja Kualitas Sapi Qurban di Maiwa Breeding Center

1. Umur sapi genap 2 tahun, masuk tahun ketiga

$$\begin{aligned}Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{152}{153} \times 100\% \\ &= 99,35\%\end{aligned}$$

2. Bobot sapi tidak kurus

$$\begin{aligned}Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{149}{151} \times 100\% \\ &= 98,68\%\end{aligned}$$

3. Ketersediaan penanda sapi

$$\begin{aligned}Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{157}{158} \times 100\% \\ &= 99,37\%\end{aligned}$$

4. Ketersediaan timbangan *real*

$$\begin{aligned}Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{161}{163} \times 100\% \\ &= 98,77\%\end{aligned}$$

5. Sapi tidak cacat

$$\begin{aligned}Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{155}{157} \times 100\% \\ &= 98,73\%\end{aligned}$$

6. Ketersediaan Surat Keterangan Kesehatan Hewan

$$\begin{aligned}Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{154}{162} \times 100\% \\ &= 95,06\%\end{aligned}$$

7. Sapi tidak dikastrasi

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{149}{152} \times 100\% \\ &= 98,03\% \end{aligned}$$

8. Kesesuaian harga dengan kualitas ternak

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{153}{154} \times 100\% \\ &= 99,35\% \end{aligned}$$

9. Warna sapi qurban yang bersih

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{147}{147} \times 100\% \\ &= 100\% \end{aligned}$$

Lampiran 4. Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja Kualitas Pelayanan di Maiwa Breeding Center

1. Kemampuan karyawan Maiwa Breeding Center (MBC) dalam memberikan informasi atau penjelasan kepada pelanggan dengan baik

$$\begin{aligned}Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{149}{155} \times 100\% \\ &= 96,13\%\end{aligned}$$

2. Kecepatan karyawan Maiwa Breeding Center (MBC) melayani pelanggan dalam hal memberikan informasi terkait sapi qurban

$$\begin{aligned}Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{154}{155} \times 100\% \\ &= 99,35\%\end{aligned}$$

3. Ketepatan Bobot Sapi

$$\begin{aligned}Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{156}{163} \times 100\% \\ &= 95,71\%\end{aligned}$$

4. Ketepatan Penyerahan

$$\begin{aligned}Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{156}{163} \times 100\% \\ &= 95,71\%\end{aligned}$$

5. Karyawan Maiwa Breeding Center (MBC) mengantarkan sapi qurban ke lokasi pemesanan

$$\begin{aligned}Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{153}{154} \times 100\% \\ &= 99,35\%\end{aligned}$$

6. Akses lokasi dari rumah pelanggan ke lokasi penempatan sapi qurban

$$\begin{aligned}Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{141}{145} \times 100\% \\ &= 97,24\%\end{aligned}$$

Lampiran 5. Hasil Perhitungan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Tingkat Kesesuaian Rata-Rata Kepentingan dan Kinerja Kualitas Produk Sapi Qurban di Maiwa Breeding Center (MBC)

KUALITAS SAPI QURBAN				
DIMENSI	INDIKATOR	RATA RATA KEPENTINGAN	RATA RATA KINERJA	KESESUIAIAN
<i>Performance</i> (Kinerja)	1. Umur sapi genap 2 tahun, masuk tahun ketiga	4,50	4,47	99,35
	2. Bobot sapi tidak kurus	4,44	4,38	98,68
<i>Featur</i>s (Fitur)	3. Ketersediaan penanda sapi (eartag dan cat)	4,65	4,62	99,37
	4. Ketersediaan timbangan <i>real</i>	4,79	4,74	98,77
	5. Sapi Tidak cacat (pincang, buta, dll)	4,62	4,56	98,73
	6. Ketersediaan Surat Kesehatan Hewan (SKKH)	4,76	4,53	95,06
	7. Sapi tidak dikastrasi	4,47	4,38	98,03
<i>Conformance to Specification</i> (Kesesuaian Harga dengan Spesifikasi)	8. Kesesuaian harga dengan kualitas ternak	4,53	4,50	99,35
<i>Esthetic</i> (Estetika)	9. Warna Sapi Qurban yang bersih	4,32	4,32	100,00
Rata-rata Total		4,57	4,50	98,59

Lampiran 6. Hasil Perhitungan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Tingkat Kesesuaian Rata-Rata Kepentingan dan Kinerja Kualitas Produk Sapi Qurban di Maiwa Breeding Center (MBC)

KUALITAS PELAYANAN				
DIMENSI	INDIKATOR	RATA RATA KEPENTINGAN	RATA RATA KEPUASAN	KESESUIAIAN
<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Kemampuan karyawan Maiwa Breeding Center (MBC) dalam memberikan informasi atau penjelasan kepada Pelanggan dengan baik	4,56	4,38	96,13
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	2. Kecepatan karyawan Maiwa Breeding Center (MBC) dalam Melayani Proses transaksi	4,56	4,53	99
<i>Assurance</i> (Jaminan)	3. Ketepatan bobot sapi	4,79	4,59	95,71
	4. Ketepatan penyerahan	4,79	4,59	95,71
<i>Emphaty</i> (Empati)	5. Karyawan Maiwa Breeding Center (MBC) Mengantarkan sapi qurban ke lokasi pemesanan	4,53	4,50	99,35
<i>Tangible</i> (Berwujud)	6. Akses lokasi dari rumah pelanggan ke lokasi penempatan sapi qurban	4,26	4,15	97,24
Rata-rata Total		4,58	4,46	97,25

Lampiran 7. Hasil Perhitungan Kualitas Sapi Qurban dengan *Metode Customer Satisfaction Index (CSI)*

KUALITAS SAPI QURBAN				
INDIKATOR	Rata-Rata Kepentingan (MISi)	Weghted Factor (WF)	Rata-Rata Kepuasan (MSSi)	Wighted Score (WS)
1. Umur sapi genap 2 tahun, masuk tahun ketiga	4,50	10,95	4,47	48,96
2. Bobot sapi tidak kurus	4,44	10,81	4,38	47,37
3. Ketersediaan penanda sapi (eartag dan cat)	4,65	11,31	4,62	52,23
4. Ketersediaan timbangan <i>real</i>	4,79	11,67	4,74	55,25
5. Sapi Tidak cacat (pincang, buta, dll)	4,62	11,24	4,56	51,23
6. Ketersediaan Surat Kesehatan Hewan (SKKH)	4,76	11,60	4,53	52,52
7. Sapi tidak dikastrasi	4,47	10,88	4,38	47,68
8. Kesesuaian harga dengan kualitas ternak	4,53	11,02	4,50	49,61
9. Warna Sapi Qurban yang bersih	4,32	10,52	4,32	45,49
RATA RATA TOTAL	41,09	100,00	40,50	450,35
CSI= (WS Total/ nilai maksimal skala likert)×100%=				90,07

Lampiran 8. Hasil Perhitungan Kualitas Pelayanan dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

KUALITAS PELAYANAN				
INDIKATOR	Rata-Rata Kepentingan (MISI)	Weghted Factor (WF)	Rata-Rata Kepuasan (MSSI)	Wighted Score (WS)
1. Kemampuan karyawan Maiwa Breeding Center (MBC) dalam memberikan informasi atau penjelasan kepada Pelanggan dengan baik	4,56	16,58	4,38	72,65
2. Kecepatan karyawan Maiwa Breeding Center (MBC) dalam Melayani Proses transaksi	4,56	16,58	4,53	75,09
3. Ketepatan pesanan	4,79	17,43	4,59	79,99
4. Ketepatan pesanan	4,79	17,43	4,59	79,99
5. Karyawan Maiwa Breeding Center (MBC) Mengantarkan sapi qurban ke lokasi pemesanan	4,53	16,47	4,50	74,12
6. Jarak Lokasi	4,26	15,51	4,15	64,31
RATA RATA TOTAL	27,50	100,00	26,74	446,14
CSI= (WS Total/ nilai maksimal skala likert)×100%=				89,23

Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian











**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS PERIKANAN DAN PERTANIAN**

Kompleks Gabungan Dinas-Dinas
Jl. Urip Sumoharjo No.8 Makassar

Telp. 0411 - 854 920, Fax. +62411- 854 759

**SURAT KETERANGAN PEMERIKSAAN
KESEHATAN HEWAN QURBAN TAHUN 2020**

Nomor : **2296** /524/DPP/VII/2020

Hasil pemeriksaan terhadap hewan :

- Sapi** / Kerbau / Kambing / Domba *)
-) Sex : Jantan -) Umur : **3** Tahun
 -) Ras / Warna : **Bali / coklat**
 -) Tanduk : **JR0**
 -) Asal Ternak : **Bulukumba, Suja**
 -) Pemilik : **MBL / unhas**
 -) No. Kartu Ternak :

Dalam hal mana hewan tersebut tidak mengandung penyakit dan LAYAK dijadikan hewan qurban. Demikian keterangan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 27 Juli 2020

Kepala Dinas,

DR. H. ABD. RAHMAN BANDO, SP., M.Si

NIP. 1 197002 10 199803 1 014

*) coret yang tidak perlu

TERKEMBANG
SURUT KEPANTAI



Lampiran 10. Tabel Data Primer Kepentingan/Harapan Kualitas Sapi Qurban

<i>Perfomance</i> (Kinerja)			<i>Features</i> (Keistimewaan)		<i>Reability</i> (Keandalan)			<i>Conformance to Specification</i> (Kesesuaian dengan Spesifikasi)	<i>Esthetic</i> (Estetika)
NO.	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9
1	4	5	5	5	5	5	5	5	4
2	5	5	5	4	5	5	5	5	5
3	5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4
10	5	4	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	5	5	5	5	5	5	5	4
15	5	4	3	4	4	5	4	4	4
16	5	5	4	4	4	4	4	4	3
17	5	4	4	4	4	5	4	4	4
18	5	4	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	5	5	4	4	4	4	3
20	4	5	3	4	4	5	3	4	4
21	5	4	4	5	4	4	4	4	4
22	4	4	4	5	4	4	4	4	4
23	4	4	5	5	4	5	4	4	5
24	4	4	5	5	4	5	4	4	5
25	4	4	5	5	4	5	4	4	4
26	4	4	5	5	4	5	4	4	4
27	4	4	5	5	4	5	4	4	4
28	4	5	5	5	5	5	4	5	4
29	4	4	5	5	5	4	4	4	4
30	4	4	5	5	5	4	4	4	4
31	4	4	5	5	5	4	4	4	4
32	5	5	5	5	4	5	5	5	4
33	4	4	4	5	5	4	5	5	5
34	4	4	4	4	5	5	4	5	2
TOTAL	153	151	158	163	157	162	152	154	147

Lampiran 11. Tabel Data Primer Kepentingan/Harapan Kualitas Pelayanan

No.	Reability (Keandalan)	Features (Keistimewaan)	Reability (Keandalan)		Conformance to Specification (Kesesuaian dengan Spesifikasi)	Esthetic (Estetika)
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6
1	5	5	5	5	5	4
2	5	5	5	5	5	4
3	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	4
12	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	3
14	5	4	5	5	5	4
15	4	4	4	4	4	4
16	4	4	5	5	4	4
17	4	4	4	4	4	5
18	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4
22	5	4	4	4	4	4
23	4	5	5	5	4	4
24	5	5	5	5	4	4
25	4	4	5	5	5	4
26	4	4	5	5	4	4
27	4	4	5	5	4	4
28	4	5	5	5	5	4
29	4	4	5	5	4	4
30	4	5	5	5	4	4
31	4	4	5	5	4	4
32	5	5	5	5	4	4
33	5	4	5	5	5	4
34	4	4	4	4	4	4
TOTAL	155	155	163	163	154	145

Lampiran 12. Tabel Data Primer Kepuasan Kualitas Sapi Qurban

NO.	Performance (Kinerja)		Features (Keistimewaan)		Reability (Keandalan)			Conformance to Specification (Kesesuaian dengan Spesifikasi)	Esthetic (Estetika)
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9
1	4	4	4	4	5	5	4	4	4
2	5	4	5	4	5	5	4	5	4
3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	2	4	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	5	5	5	5	5	5	5	4
15	5	4	4	4	4	5	4	4	4
16	5	4	4	4	5	4	4	4	3
17	4	4	4	4	4	5	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	5	5	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	5	4	4	4	5	4
22	4	4	5	5	4	4	4	4	4
23	4	4	5	5	4	5	4	4	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	5	4	5	4	5	4
26	4	4	4	5	4	4	4	4	4
27	4	4	5	5	4	5	4	4	4
28	4	4	5	5	4	4	3	4	4
29	4	4	5	5	4	4	4	4	4
30	4	4	5	5	4	4	4	4	4
31	4	4	5	5	4	4	4	4	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	4
33	4	4	4	5	5	4	5	5	5
34	4	4	4	4	5	4	4	5	3
TOTAL	152	149	157	161	155	154	149	153	147

Lampiran 13. Tabel Data Primer Kepuasan Kualitas Pelayanan

No.	<i>Reability</i> (Keandalan)	<i>Features</i> (Keistimewaan)	<i>Reability</i> (Keandalan)		<i>Conformance to Specification</i> (Kesesuaian dengan Spesifikasi)	<i>Esthetic</i> (Estetika)
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6
1	5	4	3	3	5	4
2	5	5	5	5	5	4
3	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4
5	1	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	4	4
12	5	5	5	5	5	4
13	5	5	5	5	5	3
14	5	5	5	5	5	4
15	4	4	4	4	4	3
16	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	3
21	4	4	5	5	4	4
22	4	4	5	5	4	4
23	4	5	5	5	4	4
24	4	5	5	5	4	4
25	4	4	4	4	5	4
26	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	5	4
29	4	4	4	4	4	4
30	4	4	5	5	4	4
31	4	4	4	4	4	4
32	5	5	5	5	4	4
33	5	5	5	5	5	4
34	4	4	4	4	4	4
TOTAL	149	154	156	156	153	141

RIWAYAT HIDUP



Sukma Dwi Wulandari, biasa dipanggil Sukma, Cumma atau Cum Lahir di desa Bungi, Kec.Duampanua pada tanggal 28 April 2000 sebagai anak kedua dari 3 orang bersaudara dari pasangan bapak Burhanuddin Badawi dan Ibu Hj.Juwairiah Johar, penulis memiliki hobby memasak dan makan . Jenjang pendidikan formal yang pernah ditempuh adalah SDN 136 Duampanua di SD penulis mengikuti organisasi Pramuka dan lulus pada tahun 2012, kemudian setelah lulus Sekolah Dasar ia melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Duampanua, di SMP ia mengikuti organisasi Osis dan Pramuka dan menjabat sebagai Pratama pi 2014-2015 dan Lulus pada tahun 2015, setelah itu, ia melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas di SMAN 8 Pinrang, di SMA penulis mengikuti organisasi Pramuka dan menjabat sebagai Koordinator Tekpram Pi dan sampai sekarang masih menjadi anggota Dewan Kerja Ranting Kec. Lembang , kab. Pinrang dan lulus pada tahun 2018, setelah menyelesaikan tingkat Sekolah Menengah Atas, penulis diterima di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) tepatnya di Fakultas Peternakan, Universitas Hasanuddin, Makassar pada tahun 2018. Pada bangku perkuliahan penulis bergabung dalam Himpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi Peternakan (HIMSENA) sebagai pengurus anggota Divisi Hubungan Masyarakat pada tahun 2020, Mengikuti Organisasi Himpunan Mahasiswa Islam sebagai Sekertaris Umum Korps HMI-Wati tahun 2019-2021, mengikuti organisasi eksternal yaitu KMP UNHAS sebagai pengurus anggota Divisi Hubungan Masyarakat pada tahun 2019 dan KPMP Cabang Lembang.