

## DAFTAR PUSTAKA

- Importance Performance Analysis (IPA) Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.* Umsu.ac.id.
- Afrisawati, A, dan Irianto, I. 2019. Pemilihan bibit ternak sapi potong melalui kombinasi metode ahp dan metode mfep. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 6(1): 43–50.
- Amirullah. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Malang: Bayumedia Publishing Malang.
- Anita, S. Y., E. E. Amiruddin, R. Wahyuni, L. B. Wiratmo, F. Mustafa, F. Khairo, S. Rahmani, D. Puspasari, A. Suyatno, M. I. Fadillah, K. A. Adam, N. Nurhayati, M. Puspitasari dan F. Abdillah. 2023. *Perilaku Konsumen*. Bali : Penerbit Intelektual Manifesa Media.
- Aritonang, L. R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Arman. 2022. *Introduksi Manajemen Pemasaran (Dasar dan Pengantar Manajemen Pemasaran)* Penerbit LD Media Pagar Alam. Sumatera Selatan.
- Ayuningtyas, I., T. Ekowati, dan A. Setiadi. 2023. Analisis kepuasan konsumen dalam berbelanja daging ayam broiler di gelael supermarket Semarang. *Jurnal Agromedia*, 41(2): 175-189.
- Bahrin, S., Alifah, S., dan Mulyono, S. 2018. Rancang bangun sistem informasi survey pemasaran dan penjualan berbasis web. *Transistor Elektro Dan Informatika*, 2(2): 81–88.
- Bhote, K.R., (1996), *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Great Profitability*. New York: AMA Membership Publications Division, American Management Association.
- Chen, H. H., dan Chen, S. C. 2009. *The empirical study of automotive telematics acceptance in Taiwan: Comparing three technology acceptance models*. *International Journal of Mobile Communications*, 7(1): 50–65.
- Codex Alimentarius Commission (CAC). 2004. *Join FAO/WHO Food Standard Programe. Report of the Tenth Session of the Codex Committee on Meat Hygiene*. Geneva (CH): Codex Alimentarius Commission.
- Dwiatmoko, H., Nabila., S. W. Mudjanarko., dan I. Setiawan. 2020. *Peran Angkutan Kereta Api Komuter dalam meningkatkan Perekonomian di Wilayah Gerbang Kartasusila*. Penerbit Scopindo : Surabaya.
- Engel, James F, Roger D, Blackwell, Paul W. Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen Jilid 1*. Binarupa Aksara. Jakarta Barat.
- Fitriyana., Fina., Mustafid, dan Suparti. 2013. Analisis pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada online shop menggunakan *Structural Equation Modeling*. *Jurnal Gaussian*. 2(2).

- Gunawan, L. 2013. Analisa perbandingan kualitas fisik daging sapi impor dan daging sapi lokal. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 1(1): 1-21.
- Hariany, Z, dan A. Matondang. 2016. Analisis indeks kepuasan masyarakat (ikm) terhadap pelayanan publik di puskesmas xxx. *Jurnal Teknik Industri FT USU*. 5(2):17-21.
- Hidayat, A. A. 2015. Metode Penelitian Paradigma Kuantitatif. *Health Books*. Surabaya.
- Ilah., Dedeh., R. Patonah, dan T. Haryati. 2021. Peran ibu rumah tangga dalam membantu perekonomian keluarga pada masa pandemi covid 19 di desa Girilaya. *Jurnal Edukasi (Ekonomi, Pendidikan dan Akuntansi)*, 9(1).
- Indrasari, M. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Unitmo Press :Surabaya.83.
- James, C., dan S. James. 2010. *Freezing/Thawing: Handbook of Meat Processing*. Iowa (USA): Blackwell Pub
- Khan, L.M, dan Ahmed, R. 2012. *A Comparative Study of Consumer Perception of Product Quality: Chinese versus Non-Chinese Products*, *Journal of PJETS*, 2(6):118-143.
- Kotler, P and Gary Armstrong. 2012. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P dan Koller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi Indonesia, Edisi Milenium, Edisi Ketigabelas. Jakarta: Erlangga.
- Kuntoro, B., R. R. A. Maheswari, dan H. Nuraini. 2013. Mutu fisik dan mikrobiologi daging sapi asal rumah potong hewan (rph) kota Pekanbaru. *Jurnal Peternakan*, 10(1): 1-8
- Latunreng, W., A. I. Arifin., dan R. Vikaliana. 2022. Budaya Organisasi *How Organizations Can Build Employee's Habits*. Penerbit IPB Press. Bogor.
- Lodhita, H. E. 2014. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang. Skripsi Pada Fakultas Teknologi Pertanian: Universitas Brawijaya.
- Lovelock, C., dan Wright. L. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyanoro (Cetakan Kedua). PT Indeks: Jakarta
- Maiyena, S, dan E. Rahmi M. 2022. Kajian analisis konsumsi daging sapi dan daging babi ditinjau dari kesehatan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1): 3131-3136.
- Malik, M. E., M. M. Ghafoor and H. K. Iqbal. 2012. *Impact of brand image, service quality and price on customer satisfaction in Pakistan telecommunication sector*. *Internasional Journal of Business and Social Science*. 3(23) : 124- 125.

- 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 sistem full day school. *Jurnal Psikologi Udayana Edisi Khusus Psikologi Pendidikan*. 145-155.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Sumber Daya Manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Mesran. 2019. Pengaruh kuliatas suatu Produk terhadap kualitas pelayanan. *Jurnal Wawasan Manajemen*. 3(1) : 17-23.
- Mutiawati, C., F. M, Suryani., R. Anggrain, dan Azmeri. 2019. *Kinerja Pelayanan Umum Jalan Raya*. Penerbit. Deepublish. Yogyakarta : 37-39.
- Nasution, A. Z. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar Edisi Revisi*. Diadit Media: Jakarta
- Palupi, N. K., Holillulloh, dan Yanzi, H. 2019. *The Influence of Factors Age of Interest and the Capability of Civics Education Teachers In the Use of Ict*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9).
- Poltak, H. S. Widia. T. dan Trias. 2021. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Konsep dan Strategi pada Era Digital*. Penerbit Media Sains Indonesia : Bandung.
- Prabarini, A., B. Heryanto, dan P. Astuti. 2018. Pengaruh promosi penjualan dan potongan hargaterhadap keputusan pembelian konsumenprodukkecantikan wardahdi toserba borobudur Kediri. *Jurnal Ilmiah mahasiswa Ekonomi*. 1(2):1-12.
- Pramesti, I. B. 2019. *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Daging Aymam di Outlet Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Jakarta Barat*. Skripsi. Fakultas Sains dan Teknologi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Pranadita, N. 2018. *Perumusan Strategi Perusahaan Interaksi Hukum dengan Manajemen Strategi dalam Industri Pertahanan Indonesia*. Penerbit Depublish. Yogyakarta.
- Pranitasari, D, dan A. Nurafif, S. 2021. Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*. 18(2):12-31.
- Prawiranata, A., E. Yulianto, dan A. Kusumawati. 2016. Pengaruh keramahtamahan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (survei pada pelanggan villa agrowisata kebun teh wonosari lawang, Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 32(1): 114-120.
- Putro, S.W., Samuel, H., Karina. R, dan Brahmana. 2014. Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 2(1): 1-9.

- Rismawati, M, dan Said, A, K, R. 2022. Analisis sarana dan prasarana dalam efektivitas kerja pegawai pada kantor kecamatan johan pahlawan. *Journal Of Public Service*. 2 (1): 1-5.
- Riyanto, S., dan A. R. Putera. 2022. Identifikasi kepuasan konsumen ditinjau dari segi harga dan kualitas pada Restoran Abuba Steak di Greenville. *Jurnal Ilmiah manajemen dan Bisnis*. 2(1) : 51-56
- Ruhimat, D. 2008. *Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Rumbayan, S. A., O. E. H. Laoh, A. E. Loho dan C. R. Ngangi. 2016. Pengambilan keputusan konsumen dalam berbelanja bahan pangan (studi kasus : masyarakat Kelurahan Teling Atas, Kecamatan Wanea, Kota Manado). 7(4) : 1-15.
- Sakti, M., D. Aryanti, R, dan Yuliana, Y, W. 2015. Perlindungan konsumen terhadap beredarnya makanan yang tidak bersertifikat halal. *Jurnal Yuridis*, 2(1) :62-77.
- Santoso. 2011. Persepsi konsumen terhadap kualitas bakpao telo dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). *Jurnal Teknologi Pertanian*. 12 (1): 9.
- Saputra, P. A, dan Nugroho, A. 2017. Perancangan dan implementasi survei kepuasan pengunjung berbasis web di perpustakaan daerah Kota Salatiga. *JUTI: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, 15(1), 63–71.
- Simbolon, R.W., S. Siallagan., E. Dewi, M dan, Berlin, B. 2022. Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelaksanaan proses pembelajaran menggunakan metode importance performance analysis (studi kasus : amik medan business polytechnic). *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*. 1(2):21—28.
- Suhada,R, dan N. W. W. Asthiningsih. 2019. Hubungan teman sebaya dengan kebiasaan konsumsi makanan cepat saji (*fast food*)pada siswa-siswi kelas xi di sma negeri samarinda. *Jurnal Borneo Student Research*. 1(1): 1-8.
- Sukardi, dan C. Cholidis. 2006. Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk corned ptonas produk PT. CIP. Denpasar Bali. *Teknologi Industri Pertanian*. 18(2) : 106-117.
- Sumarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Suryawan, S, dan D. Dharmayanti. 2013. Analisa hubungan antara *experiential marketing, customer satisfaction dan customer loyalty* café nona manis grand city mall Surabaya. *Jurnal Man, jemen Pemasaran*. 1 (2): 1-10.
- Syahputra, A. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Daging Sapi Di Pasar Syariah Ulul Albab Pasar Putih Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar Riau. Skripsi. Fakultas Pertanian: Universitas Islam Riau Pekanbaru.
- Tjiptono, F, dan Candra, G. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. Edisi Kedua.
- Tjiptono, F, dan Chandra, G. 2014. *Service, quality and satisfaction*. Andi: Yogyakarta.

- Trianto, R, dan N. U. Handayani. 2018. Analisis kepuasan pelanggan menggunakan *importance performance analysis* studi kasus: pt pertamina tbbm maos. *Industrial Engineering Online Journal*. 7 (1): 1-7.
- Wardhana, A. E., Astrid, D., dan Nurwati. 2022. *Customer Behaviour : Essence dan Strategy*. Penerbit Media Sains Indonesia. Bandung.
- Weenas, J. R.S. 2013. Kualitas produk, harga, promosi, dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian *spring bed comforta*. *Jurnal EMBA* 1(4).
- Widodo, O. S., T. Sardjito., P. Srianto., Suwarno, dan S. P. Madyawati. 2016. Peningkatan manajemen kesehatan dan teknik rekording sapi potong sebagai sumber ekonomi masyarakat di desa binaan taman safari Indonesia ii prigen kabupaten Pasuruan. *Jurnal Agroveteriner*, 5(1): 66-73.
- 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.
- Wilkie. 1994. *Consumer Behavior and Marketing Action. Fourth Edition*. Kent Publising Company, Boston.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Identitas Responden RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera Kabupaten Gowa

No.	Nama Konsumen	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Umur	Pendidikan Terakhir
1.	Irma Salam	Perempuan	IRT	33	SMA
2.	Suriati	Perempuan	IRT	40	SMP
3.	Saniasa Dg. Baji	Perempuan	IRT	43	SMP
4.	Asriany	Perempuan	IRT	27	S1
5.	Salma	Perempuan	IRT	40	SMP
6.	Tenri Ayu Bau Ade, S.Ag	Perempuan	Tidak Bekerja	24	S1
7.	Nabila	Perempuan	Tidak Bekerja	20	SMA
8.	Nurbayanti	Perempuan	IRT	40	SMP
9.	Yemmi	Perempuan	IRT	37	SD
10.	Pallu Basa Serigala	Laki-Laki	Wiraswasta	52	SMA
11.	Indotang	Perempuan	IRT	56	SMA
12.	Hasnia	Perempuan	IRT	52	SMA
13.	Hatija	Perempuan	IRT	47	SMA
14.	ST. Herawati.P.U	Perempuan	IRT	38	SMA
15.	Mariani	Perempuan	IRT	38	SMP
16.	Fatmawati	Perempuan	IRT	36	SD
17.	Lifia Anjarwati	Perempuan	IRT	25	SMK
18.	Hasmawati	Perempuan	IRT	36	SMK
19.	Jumaria	Perempuan	IRT	50	SD
20.	Haerati	Perempuan	IRT	50	S1
21.	Tina	Perempuan	IRT	28	SMA
22.	Darmawany	Perempuan	IRT	46	SMP
23.	Hariyanti	Perempuan	wiraswasta	35	SD
24.	HJ. Helly Syamsuddin	Perempuan	IRT	50	S1
25.	Haniah Sodati	Perempuan	IRT	52	SMP
26.	Tini	Perempuan	Wiraswasta	51	SD
27.	Bajio DG. Baji	Perempuan	IRT	56	SD
28.	Bakso TanpaNama	Perempuan	Pedagang	36	SMK
29.	Mutmainnahtul J.P.A, S.Pt	Perempuan	Tidak Bekerja	22	S1
30.	Mohammad Faruq	Laki-Laki	Tidak Bekerja	21	D4
31.	Kamisa DG. Jinne	Perempuan	IRT	69	SD
32.	Jumriah DG.	Perempuan	IRT	67	SD

	Tanning				
33	Surianti	Perempuan	Tidak Bekerja	33	S1 Keperawatan
34	Nurfadillah	Perempuan	IRT	17	SMP
35	Hasniah	Perempuan	IRT	51	SMP
36	Nurul Ahdiat	Perempuan	IRT	28	SMA
37	ABD. Rahim	Laki-Laki	Buruh Harian	27	SMK
38	Apriana Firmansyah	Perempuan	Tidak Bekerja	21	SMK
39	Sri Wahyuni	Perempuan	IRT	30	SMA
40	Artini	Perempuan	IRT	56	SMA
41	Ibu Tia	Perempuan	IRT	50	D3
42	Fatmawati Mangina	Perempuan	IRT	49	S1 Teknik
43	Suarni M	Perempuan	IRT	50	SMP
44	Dewi Setiawati	Perempuan	IRT	25	SMA
45	Nurbaya	Perempuan	IRT	41	SD

## Lampiran 2. Tabel Data Primer Kepentingan/Harapan

No.	Nama Konsumen	Kepentingan/Harapan																			
		Performance				Features				Reliability					Serviceability					Durability	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1.	Irma Salam	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
2.	Suriati	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3.	Saniasa Dg. Baji	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4.	Asriary	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	2	5
5.	Salma	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6.	Tenni Ayu Bau Ade, S.Ag	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
7.	Nabila	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
8.	Nurbayanti	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
9.	Yemmi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10.	Pallu Basa Serigala	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11.	Indotang	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
12.	Hasnia	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
13.	Hatija	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
14.	ST. Herawati. P.U	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4
15.	Mariani	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
16.	Fatmawati	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
17.	Lifia Anjarwati	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
18.	Hasmawati	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3
19.	Jumaria	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
20.	Haerati	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
21.	Tina	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
22.	Darmawary	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
23.	Hariyanti	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24.	HJ. Helly Syamsuddin	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
25.	Haniah Sodati	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5
26.	Tini	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
27.	Bajjo DG. Baji	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
28.	Bakso Tanpa Nama	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
29.	Mutmainnahtul J.P.A., S.Pt	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30.	Mohammad Faruq	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
31.	Kamisa DG. Jinne	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
32.	Jumriah DG. Tanning	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33.	Surianti	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
34.	Nurfadillah	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35.	Hasniah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36.	Nurul Ahdiat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
37.	ABD. Rahim	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38.	Apriana Firmansyah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39.	Sri Wahyuni	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40.	Artini	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
41.	Ibu Tia	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
42.	Fatmawati Mangina	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
43.	Suarri M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44.	Dewi Setiawati	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
45.	Nurbaya	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
	Jumlah	225	202	218	216	218	204	207	218	217	221	218	220	213	220	210	207	209	213	222	212
	Rata-Rata	5,00	4,49	4,84	4,80	4,84	4,53	4,60	4,84	4,82	4,91	4,84	4,89	4,73	4,89	4,67	4,60	4,64	4,73	4,93	4,71



### Lampiran 3. Tabel Data Primer Kinerja/Kepuasan

No.	Nama Konsumen	kinerja/kepuasan																			
		Performance				Features				Reliability				Serviceability					Durability		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1.	Irma Salam	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
2.	Suriati	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
3.	Saniasa Dg. Baji	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4.	Asriany	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4
5.	Salma	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3
6.	Tenri Ayu Bau Ade, S.Ag	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
7.	Nabila	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
8.	Nurbayanti	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
9.	Yemmi	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3
10.	Pallu Basa Serigala	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3
11.	Indotang	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3
12.	Hasnia	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3
13.	Hatija	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5		4	4	5	4	3
14.	ST. Herawati. P.U	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
15.	Mariani	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3
16.	Fatmawati	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3
17.	Lifia Anjarwati	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
18.	Hasmawati	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3
19.	Jumaria	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
20.	Haerati	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
21.	Tina	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3
22.	Darmawany	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
23.	Hariyanti	5	3	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
24.	HJ. Helly Syamsuddin	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2
25.	Haniah Sodati	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4
26.	Tini	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4
27.	Bajo DG. Baji	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28.	Bakso Tanpa Nama	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
29.	Mutmainnahtul J.P.A, S.Pt	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30.	Mohammad Faruq	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
31.	Kamisa DG. Jinne	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32.	Jumriah DG. Tanning	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33.	Surianti	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
34.	Nurfadillah	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3
35.	Hasniah	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3
36.	Nurul Ahdiat	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3
37.	ABD. Rahim	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
38.	Apriana Firmansyah	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
39.	Sri Wahyuni	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
40.	Artini	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
41.	Ibu Tia	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42.	Fatmawati Mangina	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
43.	Suami M	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
44.	Dewi Setiawati	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3
45.	Nurbaya	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3
	Jumlah	208	197	202	214	215	191	199	211	215	211	220	216	203	216	200	205	204	210	206	176
	Rata-Rata	4,62	4,38	4,49	4,76	4,78	4,24	4,42	4,69	4,78	4,69	4,89	4,80	4,51	4,80	4,55	4,56	4,53	4,67	4,58	3,91

**Lampiran 4. Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja Kualitas Produk Daging Sapi Potong di RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)**

***Performance* (Kinerja)**

1. Kebersihan daging sapi

$$\begin{aligned} \mathbf{Tki} &= \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \\ &= \frac{208}{225} \times 100\% \\ &= \mathbf{92\%} \end{aligned}$$

2. Pengemasan daging sapi

$$\begin{aligned} \mathbf{Tki} &= \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \\ &= \frac{197}{202} \times 100\% \\ &= \mathbf{98\%} \end{aligned}$$

3. Warna daging sapi

$$\begin{aligned} \mathbf{Tki} &= \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \\ &= \frac{202}{218} \times 100\% \\ &= \mathbf{93\%} \end{aligned}$$

4. Tekstur daging sapi

$$\begin{aligned} \mathbf{Tki} &= \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \\ &= \frac{214}{216} \times 100\% \\ &= \mathbf{99\%} \end{aligned}$$

***Features* (Ciri-Ciri/Keistimewaan)**

5. Daging yang ditawarkan bervariasi

$$\begin{aligned} \mathbf{Tki} &= \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \\ &= \frac{215}{218} \times 100\% \\ &= \mathbf{99\%} \end{aligned}$$

**6. Potongan harga**

$$\begin{aligned} \text{Tki} &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{191}{204} \times 100\% \\ &= 94\% \end{aligned}$$

**7. Penataan RPH**

$$\begin{aligned} \text{Tki} &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{199}{207} \times 100\% \\ &= 96\% \end{aligned}$$

**Reliability (Kehandalan)****8. Kesegaran daging sapi**

$$\begin{aligned} \text{Tki} &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{211}{218} \times 100\% \\ &= 97\% \end{aligned}$$

**9. Ketersediaan daging sapi**

$$\begin{aligned} \text{Tki} &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{215}{217} \times 100\% \\ &= 99\% \end{aligned}$$

**10. Kecepatan transaksi**

$$\begin{aligned} \text{Tki} &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{211}{221} \times 100\% \\ &= 95\% \end{aligned}$$

**11. Keakuratan timbangan**

$$\begin{aligned} \text{Tki} &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{220}{218} \times 100\% \\ &= 101\% \end{aligned}$$

## Serviceability

### 12. Kecepatan pelayanan

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{216}{220} \times 100\% \\ &= 98\% \end{aligned}$$

### 13. Ketepatan pelayanan

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{203}{213} \times 100\% \\ &= 95\% \end{aligned}$$

### 14. Keramahan pegawai/pelayan

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{216}{220} \times 100\% \\ &= 98\% \end{aligned}$$

### 15. Kemudahan menyampaikan keluhan (adanya service center, dll)

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{205}{210} \times 100\% \\ &= 98\% \end{aligned}$$

### 16. Kenyamanan tempat

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{205}{207} \times 100\% \\ &= 99\% \end{aligned}$$

### 17. Keamanan tempat

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{xi}{yi} \times 100\% \\ &= \frac{204}{209} \times 100\% \\ &= 98\% \end{aligned}$$

**18. Layanan pengantaran**

$$\begin{aligned} \text{Tki} &= \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \\ &= \frac{210}{213} \times 100\% \\ &= 99\% \end{aligned}$$

**Durability (Daya tahan)****19. Daya tahan produk (tidak mudah rusak, dll)**

$$\begin{aligned} \text{Tki} &= \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \\ &= \frac{206}{222} \times 100\% \\ &= 93\% \end{aligned}$$

**20. Daya tahan kemasan (tidak mudah rusak/sobek)**

$$\begin{aligned} \text{Tki} &= \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \\ &= \frac{176}{212} \times 100\% \\ &= 83\% \end{aligned}$$

**Lampiran 5. Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja Kualitas Produk Daging Sapi Potong di RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)**

**Performance (Kinerja)**

**1. Kebersihan daging sapi**

$$\begin{aligned} Wfi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100\% \\ &= \frac{5,00}{95,33} = 5,24 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Wsi &= WFi \times MSS \\ &= 5,24 \times 4,62 \\ &= 24,24 \end{aligned}$$

**2. pengemasan daging sapi**

$$\begin{aligned} Wfi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100\% \\ &= \frac{4,49}{95,33} = 4,71 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Wsi &= WFi \times MSS \\ &= 4,71 \times 4,38 \\ &= 20,61 \end{aligned}$$

**3. Warna daging sapi**

$$\begin{aligned} Wfi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100\% \\ &= \frac{4,48}{95,33} = 5,08 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Wsi &= WFi \times MSS \\ &= 5,08 \times 4,49 \\ &= 22,81 \end{aligned}$$

**4. Tekstur daging sapi**

$$\begin{aligned} Wfi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100\% \\ &= \frac{4,80}{95,33} = 5,03 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Wsi &= WFi \times MSS \\ &= 5,03 \times 4,76 \\ &= 23,94 \end{aligned}$$

## Features (Ciri-Ciri/Keistimewaan)

### 5. Daging yang ditawarkan bervariasi

$$\begin{aligned} W_{fi} &= \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\% \\ &= \frac{4,84}{95,33} = 5,08 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} W_{si} &= W_{fi} \times MSS \\ &= 5,08 \times 4,74 \\ &= 24,28 \end{aligned}$$

### 6. Penataan RPH

$$\begin{aligned} W_{fi} &= \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\% \\ &= \frac{4,53}{95,33} = 4,76 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} W_{si} &= W_{fi} \times MSS \\ &= 4,76 \times 4,24 \\ &= 20,18 \end{aligned}$$

### 7. Potongan harga (diskon)

$$\begin{aligned} W_{fi} &= \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\% \\ &= \frac{4,60}{95,33} = 4,83 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} W_{si} &= W_{fi} \times MSS \\ &= 4,83 \times 4,42 \\ &= 21,34 \end{aligned}$$

## Reliability (Kehandalan)

### 8. Kesegaran daging sapi

$$\begin{aligned} W_{fi} &= \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\% \\ &= \frac{4,84}{95,33} = 5,08 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} W_{si} &= W_{fi} \times MSS \\ &= 5,08 \times 4,69 \\ &= 23,83 \end{aligned}$$

**9. Ketersediaan daging sapi**

$$\begin{aligned} Wfi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100\% \\ &= \frac{4,82}{95,33} = 5,06 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Wsi &= WFi \times MSS \\ &= 5,06 \times 4,78 \\ &= 24,17 \end{aligned}$$

**10. Kecepatan transaksi**

$$\begin{aligned} Wfi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100\% \\ &= \frac{4,91}{95,33} = 5,15 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Wsi &= WFi \times MSS \\ &= 5,15 \times 4,69 \\ &= 24,15 \end{aligned}$$

**11. Keakuratan timbangan**

$$\begin{aligned} Wfi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100\% \\ &= \frac{4,84}{95,33} = 5,08 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Wsi &= WFi \times MSS \\ &= 5,08 \times 4,89 \\ &= 24,84 \end{aligned}$$

**Serviceability (Kemampuan Pelayanan)****12. Kecepatan pelayanan**

$$\begin{aligned} Wfi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100\% \\ &= \frac{4,89}{95,33} = 5,13 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Wsi &= WFi \times MSS \\ &= 5,13 \times 4,80 \\ &= 24,62 \end{aligned}$$



**13. Ketepatan pelayanan**

$$\begin{aligned} Wfi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100\% \\ &= \frac{4,37}{95,33} = 4,97 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Wsi &= WFi \times MSS \\ &= 4,97 \times 4,51 \\ &= 22,40 \end{aligned}$$

**14. Keramahan pegawai/pelayan**

$$\begin{aligned} Wfi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100\% \\ &= \frac{4,89}{95,33} = 5,13 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Wsi &= WFi \times MSS \\ &= 5,13 \times 4,80 \\ &= 24,62 \end{aligned}$$

**15. Kemudahan menyampaikan keluhan (adanya service center, dll)**

$$\begin{aligned} Wfi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100\% \\ &= \frac{4,67}{95,33} = 4,90 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Wsi &= WFi \times MSS \\ &= 4,90 \times 4,56 \\ &= 22,30 \end{aligned}$$

**16. Kenyamanan tempat**

$$\begin{aligned} Wfi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100\% \\ &= \frac{4,60}{95,33} = 4,83 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Wsi &= WFi \times MSS \\ &= 4,83 \times 4,56 \\ &= 21,98 \end{aligned}$$

**17. Keamanan tempat**

$$\begin{aligned} Wfi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100\% \\ &= \frac{4,64}{95,33} = 4,87 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Wsi &= WFi \times MSS \\ &= 4,87 \times 4,53 \\ &= 22,09 \end{aligned}$$

**18. Layanan pengantaran**

$$\begin{aligned} Wfi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100\% \\ &= \frac{4,73}{95,33} = 4,97 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Wsi &= WFi \times MSS \\ &= 4,97 \times 4,67 \\ &= 23,17 \end{aligned}$$

**Durability (Daya Tahan)****19. Daya tahan produk (tidak mudah rusak, dll)**

$$\begin{aligned} Wfi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100\% \\ &= \frac{4,93}{95,33} = 5,17 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Wsi &= WFi \times MSS \\ &= 5,17 \times 4,58 \\ &= 23,69 \end{aligned}$$

**20. Daya tahan kemasan (tidak mudah rusak/sobek)**

$$\begin{aligned} Wfi &= \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100\% \\ &= \frac{4,71}{95,33} = 4,94 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Wsi &= WFi \times MSS \\ &= 4,94 \times 3,91 \\ &= 19,33 \end{aligned}$$

**Lampiran 6. Hasil Perhitungan Metode Importance Performance Anlysis (IPA)**

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Rata-Rata Kepentingan</b>	<b>Rata-Rata Kinerja</b>
<i>Performance</i> (Kinerja)	1. Kebersihan daging sapi	5,00	4,62
	2. Pengemasan daging sapi	4,49	4,38
	3. Warna daging sapi	4,84	4,49
	4. Tekstur daging sapi	4,80	4,76
<i>Features</i> (Ciri-ciri Keistimewaan)	5. Daging yang ditawarkan bervariasi	4,84	4,78
	6. Potongan harga (diskon)	4,53	4,24
	7. Penataan RPH	4,60	4,42
<i>Rehability</i> (Keandalan)	8. Kesegaran daging sapi	4,84	4,69
	9. Ketersediaan daging sapi	4,82	4,78
	10. Kecepatan transaksi	4,91	4,69
	11. Keakuratan timbangan	4,84	4,89
<i>Serviceability</i> (Kemampuan pelayanan)	12. Kecepatan pelayanan	4,89	4,80
	13. Ketepatan pelayanan	4,73	4,51
	14. Keramahan pegawai/pelayan	4,89	4,80
	15. Kemudahan menyampaikan keluhan (adanya service center, dll)	4,67	4,56
	16. Kenyamanan tempat	4,60	4,56
	17. Keamanan tempat	4,64	4,53
	18. Layanan pengantaran	4,73	4,67
<i>Durability</i> (Daya tahan)	19. Daya tahan produk (tidak mudah rusak, dll)	4,93	4,58
	20. Daya tahan kemasan (tidak mudah rusak/sobek).	4,71	3,91
	<b>Rata-rata Total</b>	<b>4,77</b>	<b>4,58</b>

**Lampiran 7. Hasil Perhitungan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)**

<b>Indikator</b>	<b>Rata-rata Kepentingan (MIS)</b>	<b>Weighted Factor (WF)</b>	<b>Rata-rata Kinerja (MSSi)</b>	<b>Weighted Score (WS)</b>
1. Kebersihan daging sapi	5,00	5,24	4,62	24,24
2. Pengemasan daging sapi	4,49	4,71	4,38	20,61
3. Warna daging sapi	4,84	5,08	4,49	22,81
4. Tekstur daging sapi	4,80	5,03	4,76	23,94
5. Daging yang ditawarkan bervariasi	4,84	5,08	4,78	24,28
6. Potongan harga (diskon)	4,53	4,76	4,24	20,18
7. Penataan RPH	4,60	4,83	4,42	21,34
8. Kesegaran daging sapi	4,84	5,08	4,69	23,83
9. Ketersediaan daging sapi	4,82	5,06	4,78	24,17
10. Kecepatan transaksi	4,91	5,15	4,69	24,15
11. Keakuratan timbangan	4,84	5,08	4,89	24,84
12. Kecepatan pelayanan	4,89	5,13	4,80	24,62
13. Ketepatan pelayanan	4,73	4,97	4,51	22,40
14. Keramahan pegawai/pelayan	4,89	5,13	4,80	24,62
15. Kemudahan menyampaikan keluhan (adanya service center, dll)	4,67	4,90	4,56	22,30
16. Kenyamanan tempat	4,60	4,83	4,56	21,98
17. Keamanan tempat	4,64	4,87	4,53	22,09
18. Layanan pengantaran	4,73	4,97	4,67	23,17
19. Daya tahan produk (tidak mudah rusak, dll)	4,93	5,17	4,58	23,69
20. Daya tahan kemasan (tidak mudah rusak/sobek)	4,71	4,94	3,91	19,33
Jumlah	95,33	100,00	91,64	458,59
<b>CSI = (WS total/nilai maks skala likert) x 100% = 91,72%</b>				

Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian.



## KUISIONER KEGIATAN PENELITIAN MAHASISWA

### “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Daging SapiPotong Di Rph Ud Akbar Jaya Sejahtera Kabupaten Gowa”

Penarikan data ini dilaksanakan dengan maksud untuk menyelesaikan tugas akhir, sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana. Informasi yang terhimpun dari survei ini akan dijaga kerahasiannya dan hanya akan dimanfaatkan untuk keperluan analisis. Setiap respons yang diberikan menjadi kontribusi berharga bagi kemajuan penelitian ini. Saya mengucapkan terima kasih atas dukungan dan kerjasamanya.

Hari/tanggal : .....

#### Identitas responden

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

**Petunjuk : Berilah tanda ceklis (√) pada salah satu nilai yang Anda anggap lebih sesuai dengan kriteria sebagai berikut :**

	Jawaban	Bob o
<b>Kinerja/Kepuasan</b>	<b>Kepentingan/Harap</b>	
an		
Sangat puas	Sangat penting	5
Puas	Penting	4
Cukup puas	Cukup penting	3
Kurang puas	Kurang penting	2
Tidak puas	Tidak penting	1



## RIWAYAT HIDUP



### A. Data Pribadi

1. Nama : Muhamad Akbar Tanjung
2. Tempat, tgl. lahir : Makassar, 22 Februari 2002
3. Alamat : JL. Pannara 02 No.59
4. Kewarganegaraan : Warga Negara Indonesia

### B. Data orang tua

1. Nama ayah : Hasrun H
2. Pekerjaan ayah : Pedagang
3. Alamat ayah : JL. Pannara 02 No.59
4. Nama Ibu : Nurbaya
5. Pekerjaan ibu : Ibu Rumah Tangga
6. Alamat ibu : JL. Pannara 02 No.59

### C. Riwayat Pendidikan

1. Tamat SD tahun 2014 SD Negeri Pannara Makassar
2. Tamat SMP tahun 2017 di SMP Negeri 17 Makassar
3. Tamat SMA tahun 2020 di SMA Islam Terpadu Wahdah Islamiyah

### D. Riwayat Organisasi

- Organisasi 1 : Himpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi Peternakan

### E. Prestasi:

- Prestasi 1 : Juara 2 lomba melukis pada pekan olahraga dan seni SMP Negeri 17 makassar pada tahun 2017