

REFERENCES

- Abdul Manap. 2016. Revolusi Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Bilson, Simamora. 2008. Panduan Riset Perilaku Konsumen. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dharmesta, B. S., dan Handoko, H. T. 2010. Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku KOnsumen), Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Djaslim Saladin. 2003. Intisari Pemasaran. Penerbit Linda Karya, Bandung.
- Fahkrudin, N.F. 2019. Pengaruh Lokasi Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Amstirdam. 211.
- Ghozali, I. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Edisi 7. Badan. Semarang : Universitas Diponegoro
- Haming, Murdifin dan Nurnajamuddin, Mahfud. 2007. Manajemen Produksi Modern, Operasi Manufaktur dan Jasa. Jakarta: Bumi Aksara.
- Harini. 2008. Makroekonomi Pengantar. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasan, Iqbal M. 2012. Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif). Edisi Kedua. Bumi Aksara. Jakarta.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2006. Operations Management: New Chapter on E-Commerce. 7th Edition. New Jersey:Prentice Hall, Inc.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Kerlinger. 2017 . *Asas–Asas Penelitian Behaviour*. Edisi 3, Cetakan 7. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Kotler, Armstrong. 2016. Principles of Marketing, Global Edition, 16 Edition. Pearson Education Limited
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 1. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler Philip, dan Gary Armstrong. 2012. Principles Of Marketing, Global Edition, 14 Edition, Pearson Education.

- Kotler. 2005. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan.*: Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jilid 1 dan 2. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Manampiring, A., dan Wenas, R. 2016. Analisis Produk, Harga, Lokasi, Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kartu Kredit PT. Bank Mandiri Tbk. Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manahemen, Bisnis dan Akuntansi*
- Munawaroh, Munjiati. 2013. *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: LP3M UMY.
- Sakti, Silaen 2010. *Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Sumaatmadja, Nursid. 1981. *Studi Geografi Suatu Pendekatan dan Analisa Keruangan*. Bandung.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2018. *Pemasaran Jasam Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. DKK. 2008. *Pemasaran Strategi*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Ujang Suwarman. 2004. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Ghalia Indonesia. Warpani, Suwardjoko P. 2007. *Pariwisata dalam Tata Ruang Wilayah*, Bandung.

APPENDIX

Appendix 1 : RM. Kota Daeng Menu

<i>Kepiting & Lobster</i>		
		
Kepiting Hambur / Porsi		Rp. 100.000,-
Kepiting Super		Rp. 35.000/ ons
Lobster		Rp. 35.000/ ons
* Iada Hitam	* Saus Padang	
* Saos Tiram	* Goreng Bawang Putih	
* Asam Manis	* Asam Pedas	
<i>Ikan</i>		
* Ikan Masak Kuah Nenas Kenari		Rp Pilih Ikan
* Masak Woku		Rp Pilih Ikan
* Masak Sup		Rp Pilih Ikan
* Masak Pallumara		Rp Pilih Ikan
* Masak Kaloak (Keluak)		Rp Pilih Ikan
* Masak Gulai		Rp Pilih Ikan
* Kukus / Steam		Rp Pilih Ikan
- Steam KD / Hongkong		Rp Pilih Ikan
* Goreng Pasir Mas		Rp Pilih Ikan
* Goreng Kecap Lilang		Rp Pilih Ikan
* Goreng Rica Manado / Rica Tomat		Rp Pilih Ikan
* Goreng Asam Manis / Asam Pedas		Rp Pilih Ikan
* Goreng Tepung Utuh / Fillet		Rp Pilih Ikan
* Bakar Rica Manado / Rica Tomat		Rp Pilih Ikan
* Bakar Parape		Rp Pilih Ikan
* Kepala Ikan		Rp. 40.000,-
- Sup / Pallumara / Kaloak / DLL		
* Tuna Asap Rica / Gulai (kecil / besar)		Rp. 45.000/ 75.000,-

Kerang

- * Kerang Ijo Rp. 40.000,-
- * Kerang Simping (Scallop) Rp. 50.000,-
- * Kerang Sungai (Tude) Rp. 40.000,-

Masakan Pilihan:

- Saos Padang -Sambal Kriting
- Rica-rica -Asam Pedas

Cumi

- * Cumi Goreng Tepung
- * Cumi Bakar biasa
- * Cumi Asam Pedas
- * Cumi Asam Manis
- * Cumi Mayonaise
- * Cumi Masak Hitam
- * Cumi Saos Tiram
- * Cumi Pasir Mas

Rp. 18.000,-/ Ons

Udang

- * Udang Pasir Mas
- * Udang Goreng Mayonaise
- * Udang Goreng / Rebus Biasa
- * Udang Goreng Lada Hitam
- * Udang Mentega
- * Udang Apollo
- * Udang Asam Manis
- * Udang Saos Tiram
- * Udang Saos Padang

Porsi Besar

Rp. 80.000,-

Porsi Kecil

Rp. 70.000,-

Rp.
Rp.
Rp.
Rp.
Rp.
Rp.
Rp.
Rp.
Rp.
Rp.

Sama Dengan Di Atas

Rp.
Rp.
Rp.
Rp.
Rp.
Rp.
Rp.
Rp.
Rp.
Rp.

Sama Dengan Di Atas

Ayam Kampung

- * Ayam Kampung Kremes
- * Ayam Kecap
- * Ayam Rica-rica
- * Ayam Goreng Mentega
- * Ayam Goreng Biasa
- * Ayam Bakar
- * Ayam KP. Palekko

Rp. 75.000,- (1/2 Ekor)
Rp. 150.000,- (1 Ekor)



Ayam Negeri

- | | |
|------------------------------------|--------------|
| * Ayam Steam Jamur Brokoli | Rp. 50.000,- |
| * Ayam Fillet Pasir Mas | Rp. 50.000,- |
| * Ayam Goreng Cahwangi | Rp. 35.000,- |
| * Ayam Goreng Tepung/Tepung Fillet | Rp. 35.000,- |
| * Ayam Goreng Mentega | Rp. 35.000,- |
| * Ayam Asam Pedas/ Asam Manis | Rp. 35.000,- |
| * Ayam Kecap | Rp. 35.000,- |
| * Ayam Penyet | Rp. 35.000,- |
| * Ayam Rica-rica | Rp. 35.000,- |
| * Ayam Bakar / Goreng Biasa | Rp. 35.000,- |
| * Sate Ayam (6 Tusuk) | Rp. 30.000,- |
| * Sayap Madu Oven | Rp. 35.000,- |



Ayam Negeri

* Ayam Goreng Utuh 1 ekor	Rp. 85.000,-
* Ayam Bakar Utuh 1 ekor	Rp. 85.000,-
* Ayam Aromatic	Rp. 45.000,-
* Ayam Palekko	Rp. 35.000,-
* Ayam Lalapan	Rp. 35.000,-
* Lalapan Darat	Rp. 40.000,-
* Lalapan Darat Laut	Rp. 42.000,-

Bebek



* Bebek Goreng Sambel ijo	Rp. 55.000,- (1/2 Ekor)
* Bebek Aromatic	Rp. 55.000,- (1/2 Ekor)
* Bebek Palekko	Rp. 50.000,-
* Bebek Rica-rica	Rp. 50.000,-

Daging



* Daging Rendang	Rp. 55.000,-
* Daging Lada Hitam	Rp. 55.000,-
* Sate Sapi (5 tusuk)	Rp. 35.000,-
* Sup Konro / Konro Bakar	Rp. 60.000,-
* Rawon	Rp. 50.000,-
* Paru Rica Goreng	Rp. 35.000,-
* Hati rica Basah	Rp. 35.000,-

Steak



Steak Sapi	Rp. 65.000,-
Steak Ayam	Rp. 55.000,-
* Steak + Nasi	
* Steak + Kentang Goreng	

Mie & Nasi Goreng

*Mie Kari Daeng isi Daging	Rp. 50.000,-
*Mie Kari isi Ayam Kampung	Rp. 50.000,-
* Mie Kuah / Mie Bakso	Rp. 30.000,-
* Mie Hokkian	Rp. 38.000,-
* Mie Goreng Seafood	Rp. 38.000,-
* Mie Goreng Spesial	Rp. 38.000,-
* Mie Goreng Jawa	Rp. 38.000,-
* Mie Goreng Kering	Rp. 38.000,-
* Kwetiau Goreng / Kuah	Rp. 40.000,-
* Nasi Goreng Spesial Kota Daeng	Rp. 40.000,-
* Nasi Goreng Seafood	Rp. 38.000,-
* Nasi Goreng Jakarta	Rp. 38.000,-
* Nasi Goreng Ikan Asin	Rp. 38.000,-
* Nasi Goreng Sosis	Rp. 38.000,-
* Nasi Goreng Sambal Roa	Rp. 45.000,-
* Nasi Goreng Rendang	Rp. 45.000,-
* Nasi Goreng Telur Asin	Rp. 40.000,-
* Nasi Goreng Tomyam	Rp. 40.000,-

Menu Lainnya

* Kentang Goreng Bumbu	Rp. 25.000,-
* Otak-otak Bakar	Rp. 35.000,- / Porsi
* Salad Buah	Rp. 15.000,-
* Nasi Putih	Rp. 8.500,-
* Barongko	Rp. 35.000,- /5 Biji
* Jalangkote	Rp. 30.000- /5 Biji

Selamat Menikmati Menu
Rumah Makan Kami.
Bila Anda Puas,
Silahkan Beritahu Teman
Dan Keluarga Anda.
Bila Anda Tidak Puas,
Silahkan Beritahu Kami.



Sayur

* Cah Sawi Polos	Rp. 28.000,-
* Cah Tauge Ikan Asin/Udang	Rp. 30.000,-
* Cah Tauge Polos	Rp. 25.000,-
* Cah Kangkung Udang	Rp. 30.000,-
* Cah Kangkung Polos	Rp. 22.000,-
* Cah Kangkung Balacan	Rp. 27.000,-
* Cah Kangkung Tauge	Rp. 27.000,-
* Cah Buncis Udang atau Ayam	Rp. 32.000,-
* Cah Buncis Daging Jamur	Rp. 50.000,-
* Cah Buncis Polos	Rp. 27.000,-
* Buncis Telor Asin	Rp. 37.000,-
* Cah Pakis Bunga Pepaya	Rp. 37.000,-
* Brokoli Cah Seafood/Ayam/Daging	Rp. 40/45/50
* Brokoli Cah Polos	Rp. 38.000,-
* Sapo Tahu	Rp. 47.000,-
* Sapo Tahu Seafood	Rp. 50.000,-
* Cap Cay Kuah/Goreng	Rp. 47.000,-
* Paria Cah Udang/Ayam	Rp. 35.000,-
* Paria Cah udang + Ayam	Rp. 40.000,-
* Paria Kambu (Paria Isi)	Rp. 35.000,-
* Paria Telur Asin	Rp. 37.000,-
* Paria Polos	Rp. 27.000,-
* Sambel Pete	Rp. 35.000,-
* Sambel Pete Udang	Rp. 40.000,-
*Sambel Jengkol	Rp. 35.000,-
*Rendang Jengkol	Rp. 35.000,-
* Sayur Asem	Rp. 30.000,-
* Sayur Bening	Rp. 25.000,-

Sup

* Sup Sehat	Rp. 52.000,-
* Sup Buntut	Rp. 75.000,-
* Sup Telur Puyuh Bumbu Tongcai	Rp. 40.000,-
* Sup Asparagus Kepiting, Ayam atau Udang	Rp. 50.000,-
* Sup Tomyam Ayam, Sapi atau Seafood	Rp. 55.000,-
* Sup Jagung Ayam/Udang/Kepiting	Rp. 50.000,-

Single Juice



* Alpukat	Rp. 25.000,-	
* Buah Naga Merah	Rp. 25.000,-	
* Jeruk Lokal	Rp. 20.000,-	
* Mangga	Rp. 20.000,-	
* Tomat	Rp. 20.000,-	
* Apel	Rp. 20.000,-	
* Timun	Rp. 15.000,-	
* Pepaya	Rp. 18.000,-	
* Wortel	Rp. 20.000,-	
* Melon	Rp. 20.000,-	
* Markisa	Rp. 20.000,-	
* Lime Squash	Rp. 17.000,-	
* Nanas	Rp. 20.000,-	
* Semangka	Rp. 18.000,-	
* Strawberry	Rp. 20.000,-	
* Orange Punch	Rp. 17.000,-	
* Lime Punch	Rp. 17.000,-	
* Durian	Rp. 24.000,-	
* Jambu	Rp. 20.000,-	
* Sirsak	Rp. 24.000,- / Rp. 27.000 (Kental)	
* Nangka	Rp. 22.000,-	
* Terong Belanda	Rp. 24.000,- / Rp. 27.000 (Kental)	



Jus Buah Naga Merah



Jus Alpukat



Jus Sirsak



Strawbery



Alpukat Spesial





Mix Juice



* Alpukat Spesial Chocolate Rp. 27.000,- * Alpukat Froot Rp. 25.000,- * Alpukat Ladies Rp. 25.000,- * Sirsak Terong Rp. 24.000,- * Sirsak Vanilla Rp. 24.000,- * Sirsak Naga Merah Rp. 30.000,- * Sirsak Susu Rp. 22.000,- * Sirsak Markisa Rp. 25.000,- * Sirsak Madu Rp. 25.000,- * Terong Markisa Rp. 25.000,- * Terong Jambu Rp. 25.000,- * Semangka Jambu Rp. 22.000,- * Semangka Jeruk Rp. 22.000,- * Semangka jeruk Madu Rp. 25.000,- * Mangga Jeruk Rp. 22.000,- * Mangga Markisa Rp. 22.000,- * Mangga Nenas Rp. 22.000,- * Mangga Pepaya Rp. 22.000,- * Pepaya Jeruk Rp. 22.000,- * Pepaya Starwbery Rp. 25.000,- * Pepaya Nenas Rp. 22.000,- * Wortel Tomat Madu Rp. 25.000,- * Wortel Tomat Rp. 22.000,- * Wortel Jeruk Rp. 22.000,- * Wortel Apel Rp. 22.000,- * Wortel Susu Rp. 20.000,- * Tomat Strawberry Rp. 25.000,- * Tomat Jeruk Rp. 20.000,-	 <i>Buah Naga Merah + Sirsak</i>  <i>Terong Belanda</i>  <i>Alpukat Ladies</i>  <i>Markisa Punch</i>
--	--

18



Milk Shake





**GREEN
LIZAD**



**MILKSHAKE
STRAWBERRY**

- * Chocolate Rp. 25.000,-
- * Vanilla Rp. 25.000,-
- * Strawberry Rp. 25.000,-
- * Durian Rp. 25.000,-
- * Coffee Rp. 25.000,-
- * Mocca Rp. 25.000,-

Blended

- * Coffe Oreo Rp. 25.000,-
- * Coffe Mocca Rp. 25.000,-
- * Coffe Vanila Rp. 25.000,-
- * Coffe Capocino Rp. 25.000,-
- * Coffe Milo Rp. 25.000,-
- * Green Lizad Rp. 25.000,-



**BLENDED
COFFEE
OREO**

Ice Cream



**ICE CREAM
SPECIAL**

- * Ice Cream Special Rp. 30.000,-
- * Ice Cream Chocolate Rp. 30.000,-
- * Ice Cream Vanilla Rp. 30.000,-
- * Ice Cream Strawberry Rp. 30.000,-

Punch Drink

- * Orange Rp. 17.000,-
- * Lime Rp. 17.000,-
- * Markisa Rp. 20.000,-
- * Sunquick Lemon Rp. 22.000,-

19

* Hot Cappucino	Rp. 20.000,-	<i>Panas / Hangat</i> 
* Thai Tea	Rp. 15.000,-	
* Teh Manis	Rp. 13.000,-	
* Teh Tawar	Rp. 10.000,-	
* Teh Tarik	Rp. 17.000,-	
* Teh Susu	Rp. 15.000,-	
* Teh Jahe Madu	Rp. 17.000,-	
* Susu Putih	Rp. 13.000,-	
* Milo	Rp. 17.000,-	
* Kopi Arabika Toraja	Rp. 20.000,-	
* Kopi Robusta Toraja	Rp. 17.000,-	
* STMJ	Rp. 25.000,-	
(Pakai Kuning Telur Ayam Ras)		



Aneka & Drink

* Es Jeruk	Rp. 20.000,-
* Es Jeruk Nipis	Rp. 10.000,-
* Es Markisa	Rp. 20.000,-
* Es SunQuick Lemon	Rp. 22.000,-
* Es Cocoa (Coklat)	Rp. 20.000,-
* Es Teh Manis	Rp. 13.000,-
* Es Teh Susu	Rp. 14.000,-
* Es Teh Tawar	Rp. 10.000,-
* Es Teh Tarik	Rp. 17.000,-
* Es Milo	Rp. 20.000,-
* Es Susu	Rp. 13.000,-

20

Sources: RM. Kota Daeng

Appendix 2 : Research Questionnaire**RESEARCH QUESTIONNAIRE****THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND LOCATION ON
CUSTOMER SATISFACTION AT RM. KOTA DAENG**

I am Kamilah Nahdah Ilmi (A021191063), student of Management Undergraduate Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Hasanuddin. I am currently doing research in order to complied a thesis entitled "The Effect of Service Quality, Price and Location on Customer Satisfaction at RM. Kota Daeng Makassar"

In this regard, I look forward to your assistance in participating as a respondent by filling out the questionnaire below. All data and information that you provide will be kept confidential and will only be used for research purpose.

Thank you for your time and participation.

Best Regards,
Kamilah Nahdah Ilmi

Respondent Identity

Name or Initial :

Age :

Gender :

- ☐ Male
- ☐ Female

Job :

- ☐ Student
- ☐ Entrepreneur
- ☐ Employee
- ☐ Civil Servant
- ☐ Housewife
- ☐ Others

How many times have you ever visited RM. Kota Daeng?

- ☐ 1-2 times
- ☐ 3-4 times
- ☐ >4 times

How often do you buy RM. Kota Daeng's products?

- ☐ 1-2 times
- ☐ 3-4 times
- ☐ >4 times

Please answer the statements below by choosing the answer that suits you best.

Guideline

1 = Strongly Disagree

2 = Disagree

3 = Neutral

4 = Agree

5 = Strongly Agree

RESEARCH QUESTIONNAIRE

Service Quality (X1)

Statement	Answer				
	SD	D	N	A	SA
	1	2	3	4	5
The services are provide are as promised					
The service provide fast and responsive					
The services provide foster a sense of customer confidence					
Services provide base on consumer needs and complaints					
The facilities provided in the service are adequate					

Price (X2)

Statement	Answer				
	SD	D	N	A	SA
	1	2	3	4	5
The price offered is affordable					
The price offered is afford is in accordance with the quality of the product					
The price offered is in accordance with the benefits or taste of the product					
The price offered is competitive					

Location (X3)

Statement	Answer				
	SD	D	N	A	SA
	1	2	3	4	5
Comfortable and supportive environment					
Easy transport access					
Close to customers					
Spacious and secure parking area					

Customer Satisfaction (Y)

Statement	Answer				
	SD	D	N	A	SA
	1	2	3	4	5
Conformance of expectation					
Interest to visit					
Willingness to recommend					

APPENDIX 3 : Respondents Identity

No	Age	Gender	Job	How many times you ever visited RM. Kota Daeng?	How often do you buy RM. Kota Daeng's products?
1	47	Pria	Karyawan	>4 kali	>4 kali
2	41	Wanita	Karyawan	>4 kali	>4 kali
3	48	Wanita	PNS	1-2 kali	1-2 kali
4	49	Wanita	PNS	>4 kali	>4 kali
5	45	Wanita	PNS	>4 kali	>4 kali
6	45	Wanita	PNS	3-4 kali	3-4 kali
7	45	Wanita	Karyawan	3-4 kali	>4 kali
8	22	Pria	Mahasiswa	3-4 kali	>4 kali
9	22	Wanita	Mahasiswa	>4 kali	>4 kali
10	35	Wanita	Dosen	3-4 kali	>4 kali
11	30	Pria	PNS	>4 kali	>4 kali
12	21	Wanita	Mahasiswa	>4 kali	>4 kali
13	21	Wanita	Mahasiswa	1-2 kali	1-2 kali
14	21	Wanita	Mahasiswa	1-2 kali	1-2 kali
15	48	Wanita	PNS	>4 kali	>4 kali
16	41	Wanita	Ibu Rumah Tangga	>4 kali	>4 kali
17	69	Wanita	PNS	3-4 kali	3-4 kali
18	24	Wanita	Karyawan	1-2 kali	1-2 kali
19	28	Wanita	Karyawan	>4 kali	>4 kali
20	23	Pria	Mahasiswa	>4 kali	>4 kali
21	34	Wanita	Karyawan	>4 kali	>4 kali
22	58	Pria	Pensiunan pdam	>4 kali	>4 kali
23	22	Pria	Mahasiswa	>4 kali	>4 kali
24	40	Wanita	PNS	>4 kali	>4 kali
25	21	Wanita	Mahasiswa	>4 kali	>4 kali
26	21	Wanita	Mahasiswa	3-4 kali	3-4 kali
27	59	Wanita	PNS	3-4 kali	3-4 kali
28	52	Pria	Karyawan	>4 kali	>4 kali
29	22	Wanita	Mahasiswa	1-2 kali	1-2 kali
30	21	Wanita	Mahasiswa	>4 kali	>4 kali

31	17	Wanita	Mahasiswa	>4 kali	>4 kali
32	21	Wanita	Mahasiswa	>4 kali	3-4 kali
33	21	Wanita	Mahasiswa	>4 kali	>4 kali
34	43	Wanita	PNS	3-4 kali	1-2 kali
35	47	Pria	Pengusaha	>4 kali	>4 kali
36	48	Wanita	PNS	1-2 kali	>4 kali
37	22	Wanita	Mahasiswa	>4 kali	3-4 kali
38	21	Wanita	Mahasiswa	>4 kali	>4 kali
39	29	Wanita	Ibu Rumah Tangga	>4 kali	>4 kali
40	30	Wanita	Ibu Rumah Tangga	>4 kali	>4 kali
41	51	Pria	Pengusaha	>4 kali	>4 kali
42	40	Wanita	PNS	>4 kali	>4 kali
43	28	Wanita	Karyawan	>4 kali	>4 kali
44	65	Pria	Pensiunan pns	>4 kali	>4 kali
45	44	Wanita	Karyawan	>4 kali	>4 kali
46	26	Wanita	PNS	>4 kali	3-4 kali
47	38	Wanita	Ibu Rumah Tangga	>4 kali	>4 kali
48	49	Wanita	PNS	>4 kali	>4 kali
49	21	Wanita	Mahasiswa	1-2 kali	1-2 kali
50	67	Wanita	Pensiunan pns	>4 kali	>4 kali
51	40	Wanita	Karyawan	>4 kali	>4 kali
52	25	Pria	Pengusaha	3-4 kali	3-4 kali
53	31	Wanita	PNS	>4 kali	>4 kali
54	21	Wanita	Mahasiswa	>4 kali	>4 kali
55	44	Wanita	Karyawan	1-2 kali	3-4 kali
56	20	Wanita	Mahasiswa	>4 kali	>4 kali
57	43	Wanita	Karyawan	>4 kali	>4 kali
58	17	Pria	Pengusaha	>4 kali	>4 kali
59	21	Wanita	Mahasiswa	>4 kali	1-2 kali
60	36	Pria	Belum bekerja	1-2 kali	1-2 kali
61	31	Pria	TNI	>4 kali	>4 kali
62	33	Pria	Karyawan	>4 kali	>4 kali
63	40	Wanita	Ibu Rumah Tangga	1-2 kali	1-2 kali
64	36	Pria	PNS	>4 kali	>4 kali

65	43	Wanita	PNS	>4 kali	1-2 kali
66	40	Wanita	Karyawan	>4 kali	>4 kali
67	21	Pria	Mahasiswa	>4 kali	>4 kali
68	30	Pria	Karyawan	1-2 kali	1-2 kali
69	45	Wanita	Ibu Rumah Tangga	3-4 kali	3-4 kali
70	22	Pria	Mahasiswa	3-4 kali	3-4 kali
71	21	Pria	Mahasiswa	3-4 kali	3-4 kali
72	21	Pria	Mahasiswa	>4 kali	>4 kali
73	21	Wanita	Mahasiswa	>4 kali	>4 kali
74	26	Wanita	Karyawan	3-4 kali	3-4 kali
75	35	Pria	Karyawan	3-4 kali	3-4 kali
76	39	Pria	Karyawan	1-2 kali	1-2 kali
77	25	Wanita	PNS	3-4 kali	3-4 kali
78	44	Wanita	PNS	>4 kali	>4 kali
79	65	Pria	Pensiunan PNS	>4 kali	>4 kali
80	37	Wanita	Ibu Rumah Tangga	1-2 kali	1-2 kali
81	65	Pria	Pensiun PNS	>4 kali	>4 kali
82	27	Wanita	Karyawan	1-2 kali	1-2 kali
83	67	Wanita	Pensiunan	3-4 kali	3-4 kali
84	23	Wanita	Tentor bhs Inggris	>4 kali	>4 kali
85	48	Wanita	PNS	1-2 kali	1-2 kali
86	34	Wanita	Ibu Rumah Tangga	>4 kali	>4 kali
87	36	Wanita	Ibu Rumah Tangga	3-4 kali	1-2 kali
88	28	Wanita	Karyawan	>4 kali	>4 kali
89	42	Wanita	PNS	>4 kali	>4 kali
90	31	Pria	Pengusaha	>4 kali	1-2 kali
91	49	Wanita	PNS	1-2 kali	1-2 kali
92	33	Pria	PNS	1-2 kali	1-2 kali
93	33	Wanita	Karyawan	>4 kali	>4 kali
94	34	Pria	Karyawan	1-2 kali	1-2 kali
95	50	Wanita	PNS	3-4 kali	3-4 kali
96	50	Wanita	Karyawan	>4 kali	>4 kali
97	46	Pria	Karyawan	>4 kali	>4 kali
98	63	Wanita	Pensiunan	>4 kali	>4 kali
99	60	Pria	Wiraswasta	>4 kali	>4 kali
100	50	Wanita	PNS	>4 kali	>4 kali

Appendix 4 : Respondents Answer

DATA TABULATION

Respondents Answers Regarding Service Quality

No	SERVICE QUALITY (X1)					Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	3	4	19
4	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	4	4	20
7	5	5	4	5	4	23
8	4	4	4	4	5	21
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	4	20
11	5	5	4	5	4	23
12	5	4	4	5	5	23
13	5	5	5	5	5	25
14	5	5	5	5	5	25
15	5	4	5	4	5	23
16	5	5	5	5	5	25
17	5	5	5	5	5	25
18	4	4	4	4	4	20
19	5	4	5	4	5	23
20	5	5	5	5	5	25
21	4	4	5	4	5	22
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	4	5	5	4	4	22
25	5	4	5	4	5	23
26	5	5	5	5	5	25
27	5	5	5	5	5	25
28	5	5	5	5	5	25
29	5	4	4	5	5	23
30	5	5	5	5	5	25
31	5	5	5	5	5	25
32	4	4	4	4	4	20
33	5	4	4	5	4	22
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20

36	4	4	4	4	4	20
37	3	4	4	3	4	18
38	1	2	2	1	2	8
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	4	20
41	5	4	5	5	4	23
42	5	5	5	5	5	25
43	5	5	5	5	5	25
44	5	5	5	5	5	25
45	4	5	4	5	4	22
46	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	4	4	20
48	4	5	4	5	4	22
49	4	4	4	4	4	20
50	2	3	2	2	2	11
51	5	4	5	4	5	23
52	4	4	4	4	4	20
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	5	5	5	5	5	25
56	4	5	4	5	5	23
57	4	5	5	5	4	23
58	5	5	5	5	5	25
59	5	5	5	5	5	25
60	4	4	4	4	4	20
61	3	4	3	4	4	18
62	3	3	3	3	3	15
63	3	3	3	3	3	15
64	4	3	4	3	4	18
65	4	4	3	3	4	18
66	4	4	4	4	4	20
67	4	4	4	4	4	20
68	3	3	3	3	3	15
69	3	3	3	3	3	15
70	4	3	4	3	4	18
71	4	4	4	4	4	20
72	4	4	4	4	4	20
73	4	3	4	4	4	19
74	5	5	5	5	5	25
75	4	4	4	4	4	20
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	3	4	4	19
78	4	4	4	4	4	20

79	4	5	4	5	5	23
80	4	4	4	4	4	20
81	5	5	5	5	5	25
82	4	5	4	4	4	21
83	5	5	5	5	5	25
84	5	4	5	4	4	22
85	4	4	4	4	4	20
86	4	5	4	5	5	23
87	4	5	5	5	5	24
88	5	5	5	5	5	25
89	4	4	4	4	4	20
90	4	4	4	4	4	20
91	5	4	5	4	4	22
92	4	4	4	4	4	20
93	5	5	5	5	5	25
94	4	4	4	4	4	20
95	4	4	4	4	4	20
96	3	4	4	3	4	18
97	2	2	2	2	2	10
98	4	4	4	3	4	19
99	4	4	4	4	4	20
100	4	4	4	4	4	20

Respondents Answer Regarding Price

No	PRICE (X2)				Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
1	3	3	4	3	13
2	3	3	3	3	12
3	3	4	3	3	13
4	3	3	3	3	12
5	4	4	4	4	16
6	4	3	4	4	15
7	3	3	3	3	12
8	3	3	3	3	12
9	3	3	3	3	12
10	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	16
12	5	4	5	4	18
13	5	5	5	5	20
14	5	5	5	5	20
15	5	5	5	5	20
16	4	5	4	5	18
17	4	4	4	4	16
18	4	3	4	3	14
19	3	3	3	3	12
20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	3	15
22	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	16
24	4	4	5	4	17
25	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	16
27	4	5	4	4	17
28	5	5	5	5	20
29	4	4	4	4	16
30	4	4	4	4	16
31	5	4	5	5	19
32	4	4	4	4	16
33	4	5	5	4	18
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16
37	3	4	3	3	13
38	3	3	3	3	12
39	3	4	3	3	13

40	3	3	3	3	12
41	3	4	3	4	14
42	4	4	4	4	16
43	4	5	5	4	18
44	5	4	5	4	18
45	5	5	5	5	20
46	4	4	4	4	16
47	4	4	4	4	16
48	4	3	4	4	15
49	4	4	4	4	16
50	4	4	4	4	16
51	4	5	4	4	17
52	4	4	4	4	16
53	4	4	4	4	16
54	5	4	5	4	18
55	5	5	5	5	20
56	5	5	5	5	20
57	5	5	4	4	18
58	4	4	4	4	16
59	4	4	4	4	16
60	4	4	4	4	16
61	4	3	3	4	14
62	3	3	4	3	13
63	3	3	3	3	12
64	3	3	3	3	12
65	4	4	3	3	14
66	3	3	3	3	12
67	3	3	3	3	12
68	3	4	4	3	14
69	3	3	3	3	12
70	3	3	3	4	13
71	4	3	4	3	14
72	3	3	3	3	12
73	4	4	4	4	16
74	4	3	4	3	14
75	4	4	4	4	16
76	3	3	3	3	12
77	3	3	3	3	12
78	3	3	3	3	12
79	4	5	5	4	18
80	4	5	4	5	18
81	5	5	5	5	20
82	5	4	5	4	18

83	4	4	4	4	16
84	5	5	5	5	20
85	5	5	4	4	18
86	4	4	4	4	16
87	4	4	4	4	16
88	4	4	4	4	16
89	4	4	4	4	16
90	4	4	4	4	16
91	3	2	2	3	10
92	3	3	3	3	12
93	3	3	3	3	12
94	3	4	4	4	15
95	4	4	4	4	16
96	4	4	4	4	16
97	3	3	3	3	12
98	3	3	4	3	13
99	3	3	3	3	12
100	4	4	4	4	16

Respondents Answer Regarding Location

No	LOCATION (X3)				Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
1	3	4	4	3	14
2	4	4	4	4	16
3	3	4	3	4	14
4	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	16
6	4	4	4	4	16
7	4	3	4	4	15
8	4	4	4	4	16
9	4	4	4	4	16
10	5	4	5	4	18
11	5	5	5	5	20
12	5	5	5	5	20
13	5	5	5	5	20
14	5	4	5	4	18
15	5	5	5	5	20
16	5	5	5	5	20
17	5	4	5	5	19
18	5	5	5	5	20
19	5	5	5	5	20
20	4	5	5	5	19
21	4	5	4	4	17
22	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	16
24	4	4	4	4	16
25	4	5	4	5	18
26	4	4	4	4	16
27	5	5	5	5	20
28	5	5	5	5	20
29	4	5	4	5	18
30	4	4	4	4	16
31	4	4	5	4	17
32	5	5	5	4	19
33	4	4	4	4	16
34	5	5	4	4	18
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16
37	3	4	3	4	14
38	3	3	3	3	12
39	3	3	3	3	12

40	4	3	3	3	13
41	3	4	4	4	15
42	4	3	4	3	14
43	3	4	3	4	14
44	5	5	5	4	19
45	5	4	5	4	18
46	4	4	4	4	16
47	4	4	4	4	16
48	4	5	4	5	18
49	5	5	5	4	19
50	4	5	4	5	18
51	5	5	5	5	20
52	5	5	4	4	18
53	5	5	5	5	20
54	5	5	5	5	20
55	5	5	5	5	20
56	5	5	5	5	20
57	5	4	5	5	19
58	5	5	5	5	20
59	5	5	5	5	20
60	5	5	5	5	20
61	4	4	4	5	17
62	4	4	4	4	16
63	4	3	4	3	14
64	4	3	4	3	14
65	4	4	4	4	16
66	4	4	4	4	16
67	4	4	4	4	16
68	3	4	3	4	14
69	3	3	3	3	12
70	4	4	4	4	16
71	4	4	4	4	16
72	4	4	4	4	16
73	4	3	3	3	13
74	4	4	4	4	16
75	4	4	4	4	16
76	4	4	4	4	16
77	4	4	4	4	16
78	4	5	4	5	18
79	5	5	5	5	20
80	5	5	5	5	20
81	5	5	5	5	20
82	5	5	5	5	20

83	5	5	4	5	19
84	5	5	5	5	20
85	5	5	5	5	20
86	5	5	5	5	20
87	5	4	5	4	18
88	5	5	5	5	20
89	4	4	4	4	16
90	4	4	4	4	16
91	4	4	3	4	15
92	4	4	4	4	16
93	3	4	4	3	14
94	3	3	3	3	12
95	3	3	3	3	12
96	4	4	4	4	16
97	4	3	4	3	14
98	3	4	3	4	14
99	4	4	4	3	15
100	4	5	4	4	17

Respondents Answer Regarding Customer Satisfaction

No	Kepuasan Pelanggan			Total
	Y1	Y2	Y3	
1	4	3	3	10
2	4	4	4	12
3	4	3	3	10
4	3	3	3	9
5	4	4	4	12
6	4	4	4	12
7	4	4	4	12
8	4	4	4	12
9	4	4	4	12
10	4	5	4	13
11	4	5	5	14
12	5	5	5	15
13	5	5	5	15
14	5	5	5	15
15	5	5	5	15
16	5	5	5	15
17	5	5	5	15
18	5	5	5	15
19	5	5	5	15
20	5	5	5	15
21	5	5	5	15
22	5	4	4	13
23	5	5	4	14
24	5	5	5	15
25	5	5	5	15
26	4	5	5	14
27	4	5	4	13
28	5	5	5	15
29	5	4	5	14
30	4	4	4	12
31	4	4	4	12
32	5	5	5	15
33	5	4	5	14
34	4	4	4	12
35	4	4	4	12
36	4	4	4	12
37	3	4	3	10
38	4	4	4	12
39	3	3	3	9

40	3	3	3	9
41	3	3	3	9
42	3	3	3	9
43	3	3	3	9
44	4	3	4	11
45	5	4	5	14
46	4	5	5	14
47	5	4	5	14
48	5	5	5	15
49	5	5	5	15
50	5	5	5	15
51	4	4	4	12
52	4	4	4	12
53	5	5	5	15
54	5	5	5	15
55	5	5	5	15
56	5	5	5	15
57	5	5	5	15
58	5	5	5	15
59	5	5	5	15
60	5	5	5	15
61	4	5	5	14
62	4	4	4	12
63	4	4	4	12
64	4	4	4	12
65	3	4	3	10
66	3	4	4	11
67	4	4	4	12
68	4	4	4	12
69	4	4	4	12
70	3	3	3	9
71	4	4	3	11
72	4	4	4	12
73	3	4	4	11
74	4	4	4	12
75	4	4	4	12
76	4	4	4	12
77	4	4	4	12
78	4	4	4	12
79	4	5	4	13
80	5	5	5	15
81	4	5	4	13
82	5	5	5	15

83	5	5	5	15
84	5	5	5	15
85	5	5	5	15
86	5	5	5	15
87	5	5	5	15
88	5	5	5	15
89	5	5	5	15
90	5	5	5	15
91	4	4	4	12
92	4	5	3	12
93	4	4	3	11
94	4	4	4	12
95	4	4	4	12
96	3	4	3	10
97	4	4	4	12
98	3	3	3	9
99	4	3	4	11
100	4	4	5	13

Appendix 5 : Validity and Reliability Test

Validity Test Service Quality (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1 TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.730**	.864**	.835**	.843**	.930**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.730**	1	.752**	.878**	.787**	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.864**	.752**	1	.756**	.851**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.835**	.878**	.756**	1	.813**	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.843**	.787**	.851**	.813**	1	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.TOTAL	Pearson Correlation	.930**	.899**	.915**	.933**	.930**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Validity Test Price (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Harga
X2.1	Pearson Correlation	1	.741**	.853**	.820**	.929**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.741**	1	.749**	.803**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.853**	.749**	1	.769**	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.820**	.803**	.769**	1	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Harga	Pearson Correlation	.929**	.900**	.920**	.921**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Validity Test Location (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Lokasi
X3.1	Pearson Correlation	1	.671**	.875**	.675**	.898**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.671**	1	.682**	.846**	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.875**	.682**	1	.683**	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.675**	.846**	.683**	1	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Lokasi	Pearson Correlation	.898**	.892**	.903**	.894**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Validity Test Customer Satisfaction (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	KepuasanPelanggan
Y1	Pearson Correlation	1	.753**	.859**	.935**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.753**	1	.790**	.909**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.859**	.790**	1	.951**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
KepuasanPelanggan	Pearson Correlation	.935**	.909**	.951**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Test Service Quality (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	6

Reliability Test Price (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	5

Reliability Test Location (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	5

Reliability Test Customer Satisfaction (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	4

Appendix 6: Hypotheses Testing

Multiple Linear Regression

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.320	1.064		3.121	.002
	KualitasPelayanan	-.112	.047	-.188	-2.375	.020
	Harga	.166	.068	.214	2.432	.017
	Lokasi	.553	.072	.679	7.641	.000

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

F-Test

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	210.955	3	70.318	40.953	.000 ^b
	Residual	164.835	96	1.717		
	Total	375.790	99			

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

b. Predictors: (Constant), Lokasi, KualitasPelayanan, Harga

Coefficient of Determination Test

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.749 ^a	.561	.548	1.310

a. Predictors: (Constant), Lokasi, KualitasPelayanan, Harga

b. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Appendix 7 :

BIOGRAPHY

Personal Identity

Full Name : Kamilah Nahdah Ilmi
 Place, Date of Birth : Makassar, March 13, 2001
 Gender : Female
 Address : Jl. Sabutung No. 70/66
 Email : kamilahnahdah13@gmail.com

Educational Background

- 2005 – 2007 : TK Islam Athirah 1 Makassar
- 2007 – 2013 : SDIT AI – Akhyar Pondok Madinah
- 2013 – 2016 : Bosowa School Makassar
- 2016 – 2019 : SMA Islam Athirah 1 Makassar

Training & Courses

- Cambridge Language Studies International (2015)
- Basic Learning Skill, Character, and Creativity (BALANCE) Universitas Hasanuddin (2019)
- Humber Global Summer School : Transformational Leadership and Advocacy Course (2022)

Training & Courses

1. Vice President of Student Council Bosowa School Makassar (2014 – 2015)
2. Treasurer Class of 2016 Bosowa School Makassar
3. Treasurer Class of 2019 SMA Islam Athirah 1 Makassar
4. Member of Paskibra SMA Islam Athirah 1 Makassar (2017 – 2019)
5. Member of Health Profession and Labor Department of BPC HIPMI Makassar (2021 – 2024)
6. Member of Organisasi Kaderisasi Keanggotaan of HIPMI PT Unhas (2021 – 2022)