

DAFTAR PUSTAKA

- Amalina, C., H. 2010. Hubungan antara kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen pada ritel modern. Skripsi. Fakultas Kedokteran. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Ardhani, A. P. 2007. Pengaruh switching cost sebagai pemoderasi hubungan antara kepuasan dan loyalitas konsumen. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*. 2 (2) : 155-171.
- Aryani, D dan F. Rosinta. 2010. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. 17 (2) : 114-126.
- Irawan, H. 2008. Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia : Jakarta.
- Fitriani, A. 2013. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BRI Syariah KCP Rawamangun. Skripsi. Fakultas Syariah dan Hukum. Universitas Hidayatullah. Jakarta.
- Gaspersz, V. 2003. Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gunadi, E., dan S., R., Tanoto. 2018. Hubungan harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan M-Sport Futsal Center. *Jurnal Agora*. 6 (1) : 1-5.
- Hasan, M., I. 2002. Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Ghalia Indonesia : Bogor.
- Jeri, C., Z., N. 2013. Analisis faktor-faktor keputusan pembelian rumah makan bakso putra Solo 354 di Kota Bengkulu. Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Bengkulu.
- Kotler, P. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13. X. Erlangga : Bogor.
- Ladhari, R., I. Ladhari, and M. Morales. 2011. Bank services quality: comparing canadian and tunisian customer perceptions. *International Journal of Bank Marketing*. 29 (33) : 224-246.
- Lubis, M. 2013. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*. 1 (2) : 77-85.
- and M. Ehsan. 2012. Impact of Brand Image, Service Quality and price on customer satisfaction in Pakistan Telecommunication sector. *International Journal of Business and Social Science*. 3 : 124-125.



- Naeem, H., and I. Saif. 2009. Service quality and its impact on customer satisfaction: an empirical evidence from the pakistani banking sector. *The International Business and Economics Research Journal*. 8 (12) : 99-104.
- Nawawi, M., A, O., K., Zaini, S., Pudjawati. 2017. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Toko Mandiri. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Institut Pertanian Bogor.
- Rahmawati, K. N. 2017. Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kedaibangsawan Klaten. Skripsi. Fakultas Teknik. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ramadhani, G. 2016. Pengaruh kualitas layanan jasa terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa *rent car* PT. Fres Indonesia Bandung. Skripsi. Universitas Padjajaran.
- Riduwan dan Akdon. 2013. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Rumagit, R. 2013. Bauran penjualan eceran (retailing mix) pengaruhnya terhadap keputusan pembelian di Jumbo Swalayan Manado. *Jurnal EMBA*. 1 (4) : 171-181.
- Sanka, M.S. 2012. Bank service quality, customer satisfaction and loyalty in ethiopian banking sector. *Journal of Business Administration and Management Sciences Research*. 1 (1) : 001-009.
- Sembiring, I. J., Suharyono, A. Kusumawati. 2014. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 15 (1) : 1-10.
- Sihombing, L., I. 2015. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada kelas eksekutif KMP Jatra 1 di PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) cabang Merak- Bakahuni. Skripsi (tidak diterbitkan): Salatiga Universitas Kristen Satya Wacana.
- Simamora, B. 2001. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta : Bandung.



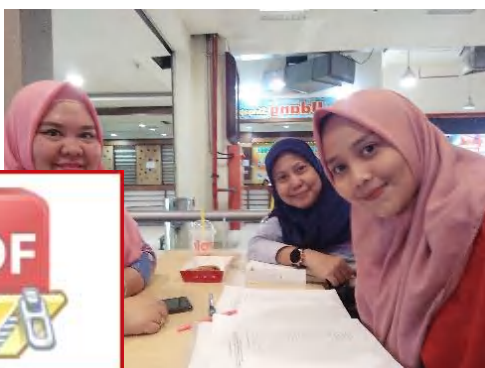
2018. Peranan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kfc (kentucky fried chicken) cabang Setiabudi Home Centra Medan. *Jurnal Ilmiah Skylandsea*. 2 (2) : 219-224.

- Tilaar, H., A., R. 2002. Manajemen Pendidikan Nasional. Rosada karya : Bandung.
- Tjiptono, F and G. Chandra. 2011. The effect of airline service quality on passengers behavioural intentions using servqual scores: a Taiwan case study. Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies. 8.
- Tjiptono, F. 2002. Strategi Pemasaran. Andi : Yogyakarta.
- _____. 2004. Manajemen Pemasaran Jasa. Andi : Yogyakarta.
- _____. 2004. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Andi : Yogyakarta.
- Widjoyo, I. O., L. J., Rumambi, dan Y. S., Kunto. 2013. Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada layanan drive thru Mcdonald's Basuki rahmat di Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran. 1 (1) :1-12.
- Windarti, T., dan M. Ibrahim. 2017. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Donat Madu Cihanjuang Pekan baru. Jom FISIP. 4 (2).
- Yulianto, A. D. 2017. Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan kentucky fried chicken (KFC) Surabaya. Artikel Ilmiah. Jurusan Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas. Surabaya.
- Zafar, M., S. Zafar, A. Asif, A. I. Hunjra. H. M. Ahmad. 2012. Service quality, customer satisfaction and loyalty: an empirical analysis of banking sector in Pakistan. Information Management and Business Review. 4 (3) : 159-167.
- Zeithaml, V.A., M. J., Bitner, and D. D., Gremler. 2009. Services marketing integrating customer focus across the firm: 5th Edition. New York: McGraw Hill.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian






Optimization Software:
www.balesio.com





**KUISIONER PENELITIAN
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) DI MALL
PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR**

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
 2. Alamat :
 3. No. Hp :
 4. Umur :
 - a. 16 – 25 Tahun
 - b. 26 - 35 Tahun
 - c. 36 - 45 Tahun
 - d. 46 - 55 Tahun
 - e. >55 Tahun
 5. Jenis Kelamin
 - a. Laki-Laki
 - b. Perempuan
 6. Pendidikan
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. D3
 - e. S1
 - f. S2
 - g. S3
- pekerjaan
- a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri





**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS PETERNAKAN**

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar , 90245

Telp/ Fax (0411) 587217, e-mail : peterernakan@unhas.ac.id, Web : www.unhas.ac.id/peterernakan

- c. Wiraswasta
- d. Ibu Rumah Tangga
- e. Lain-lain.

8. Penghasilan Per Bulan

- a. <Rp 1.000.000
- b. Rp 1.000.000 – >Rp 3.000.000

B. PETUNJUK PENGISIAN

Saya menginginkan pendapat anda kualitas pelayanan yang diberikan Kentucky Fried Chicken (KFC) Mall Panakkukang kepada pelanggan. Berilah jawaban pada pernyataan berikut ini sesuai dengan pendapat Saudara/i dengan cara memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut:

Kriteria Penilaian :

Skala Likert	
Kategori	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : (Sugiyono, 2010)

C. PERTANYAAN

Indikator dari tiap variabel Kualitas Pelayanan

No	Sub Variabel Keandalan (Reliability)	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1
	Kemampuan karyawan dalam memberikan informasi kepada pelanggan atau penjelasan dengan baik					
	Kemampuan karyawan dalam melayani pesanan pelanggan					
	Sub Variabel Daya Tanggap	SS	S	N	TS	STS





**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS PETERNAKAN**

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar , 90245

Telp/ Fax (0411) 587217, e-mail : peterernakan@unhas.ac.id, Web : www.unhas.ac.id/peterernakan

	(Responsiveness)	5	4	3	2	1
3	Kesigapan karyawan untuk membantu pelanggan					
4	Kecepatan karyawan dalam membantu pelanggan					
No	Sub Variabel Jaminan (Assurance)	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1
5	KFC Mall Panakkukang memiliki petugas keamanan					
No	Sub Variabel Empati (Empathy)	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1
6	Karyawan KFC Mall Panakkukang memberikan perhatian serius terhadap pelanggan ketika tempat penuh.					
No	Sub Variabel Bukti Fisik (Tangibles)	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1
7	KFC Mall Panakkukang memiliki tempat makan yang bersih					
8	KFC Mall Panakkukang fasilitas yang memadai seperti ruangan ber-AC dan toilet					

Indikator dari tiap variabel Kepuasan Konsumen

No	Sub Variabel Tanggapan	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1
9	Karyawan KFC Mall Panakkukang ramah terhadap pelanggan.					
10	Karyawan KFC Mall Panakkukang peduli dalam membantu pelanggan.					
	Sub Variabel Evaluasi					
11	Saya datang dan melakukan pembelian kembali ke KFC Mall Panakkukang setelah menikmati produk dan pelayanan di KFC Mall Panakkukang.					
12	Saya akan merekomendasikan KFC Mall Panakkukang kepada orang lain					





**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS PETERNAKAN**

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar , 90245

Telp/ Fax (0411) 587217, e-mail : peteranakan@unhas.ac.id, Web : www.unhas.ac.id/peteranakan

Komentar dan Saran :

.....

.....

.....

.....

Makassar, 2019

Tanda Tangan

.....

(Responden



Lampiran 3. Karakteristik Responden Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Mall Panakkukang Kota Makassar

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Pendapatan
1	Marnianti	Perempuan	15-25	SMA	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
2	Nurul Azizah	Perempuan	15-25	SMA	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
3	Karin Azizah	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
4	Sri Nur Azizah	Perempuan	15-25	SMA	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
5	Nur Fadhilah Alfianti Firman	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
6	Jessy Jasmine Zainuddin	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
7	Dian Purnama	Perempuan	15-25	D3	pelajar/mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
8	Khairunnisa	Perempuan	15-25	SMA	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
9	Rini Isnaeni Sakkir	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
10	Mufida Hana	Perempuan	15-25	SMA	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
11	Irtiyendra Karmila Arnun	Perempuan	15-25	SMP	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
12	Husnul Khatimah	Perempuan	15-25	D3	pelajar/mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
13	Nur Alam	Perempuan	15-25	S1	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
14	Andi Annisa Aulia	Perempuan	15-25	SMP	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
15	Sitti Fadillah	Perempuan	15-25	SMP	pelajar/mahasiswa	>Rp 3.000.000
16	Amanda Safira	Perempuan	15-25	SMP	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
17	Dwi Anggraeni	Perempuan	15-25	SMP	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
18	Dwi Putri Ramadhani	Perempuan	15-25	SMP	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
19	Shania Agnes Tasya. M	Perempuan	15-25	D3	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
20	Nur Arni Fajrianti	Perempuan	15-25	D3	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
21	Asy Annisa	Perempuan	15-25	S1	Lain-Lain	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
22	Jumrawati Agustina	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
23	Wanthy	Perempuan	15-25	SMA	Ibu Rumah Tangga	>Rp 3.000.000
24	Andira	Perempuan	15-25	S1	Pegawai Negeri	>Rp 3.000.000
25	Nur Faizah	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
26	M	Perempuan	15-25	s1	pelajar/mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
		Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
	sa ti,	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
		Perempuan	26-35	s1	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000



30	Atri Ramadhani	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
31	Rahma	Perempuan	26-35	D3	Wiraswasta	>Rp 3.000.000
32	Fadlia	Perempuan	26-35	S1	Ibu Rumah Tangga	<Rp 1.000.000
33	Nachla Asis	Perempuan	15-25	D3	pelajar/mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
34	Catherina	Perempuan	26-35	S2	Pegawai Negeri	>Rp 3.000.000
35	Qanitah	Perempuan	15-25	SMA	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
36	Mutiah	Perempuan	15-25	S1	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
37	Nuristifany Irsal	Perempuan	15-25	SMA	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
38	Andi Ridhayani Barlan	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
39	A. Fatimah Putri Amilia	Perempuan	15-25	S1	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
40	Nila Zain	Perempuan	15-25	S1	Lain-Lain	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
41	Beby	Perempuan	26-35	S1	Wiraswasta	>Rp 3.000.000
42	Rosmini	Perempuan	26-35	S1	Lain-Lain	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
43	Lia Lesti Lestari	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
44	Lisdayanti	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
45	Rahma Afriani	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
46	Ayumnah Istiqamah	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
47	Andi Nur Faizi	Laki-Laki	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
48	UA	Perempuan	15-25	s1	pelajar/mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
49	ReskyAmalia Wangsa	Perempuan	15-25	SMA	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
50	Hasmawatie	Perempuan	36-35	S1	Wiraswasta	>Rp 3.000.000
51	Hamsir	Laki-Laki	15-25	SMA	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
52	Nur Fatmawati Rauf	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
53	Lisa Indriani	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
54	Nur Afni Febrianti	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
55	Lovely Edweena	Perempuan	15-25	SMA	pelajar/mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
56	Ariqah	Perempuan	15-25	SMP	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
57	Putri Zahrani Aulia	Perempuan	15-25	SMP	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
58	Tiara Maharani	Perempuan	15-25	SMP	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
		Perempuan	15-25	S1	Lain-Lain	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
		Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
		Perempuan	15-25	S1	Lain-Lain	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000



62	Ina	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
63	Andi Nurul Fatimah Madjid	Perempuan	15-25	SMA	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
64	Ismail	Laki-Laki	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
65	Nur Fadhilah Azisah	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
66	Nur Zakiyah Putri	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
67	Rezky Amalia Rahman	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
68	Sri Nur Wahyuni	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
69	Mutahharah Syam	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
70	Annisa	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
71	Ita Kartika	Perempuan	26-35	S1	Lain-Lain	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
72	Taufik	Laki-Laki	26-35	D3	Lain-Lain	>Rp 3.000.000
73	Muthia Baharuddin	Perempuan	15-25	S1	Lain-Lain Ibu Rumah Tangga	>Rp 3.000.000
74	Wanti	Perempuan	26-35	D3		>Rp 3.000.000
75	Sri Rahmayani Jaspin	Perempuan	15-25	S1	Lain-Lain	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
76	Novita	Perempuan	15-25	S1	Lain-Lain	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
77	Risma Wachyuni R	Perempuan	36-45	S1	Pegawai Negeri	>Rp 3.000.000
78	Nurul Halisah	Perempuan	15-25	S1	Lain-Lain	>Rp 3.000.000
79	Haerul	Laki-Laki	15-25	SMA	Wiraswasta	>Rp 3.000.000
80	Putra	Laki-Laki	15-25	SMA	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
81	Aida	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
82	Nur Handayani	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
83	Fikriah Mubasyisrah	Perempuan	15-25	SMA	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
84	Mawar	Perempuan	36-45	S1	Pegawai Negeri	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
85	Melati	Perempuan	36-45	S2	Lain-Lain	>Rp 3.000.000
86	Nurul Hidayah R	Perempuan	15-25	SMA	Lain-Lain	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
87	Alisda	Perempuan	15-25	SMA	pelajar/mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
88	Angger Sakti	Laki-Laki	26-35	D3	Wiraswasta	>Rp 3.000.000
89	Nurfajri Ramadani	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
		Perempuan	15-25	SMA	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
		Perempuan	15-25	SMA	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
		Perempuan	15-25	S1	Lain-Lain	>Rp 3.000.000
	ita	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000



94	Puji	Perempuan	15-25	S1	Lain-Lain	<Rp 1.000.000
95	Nurhikmah M	Perempuan	15-25	s1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
96	Irma	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
97	Siti Fadilah Al Humaerah	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
98	Meldini Puj Asmara	Perempuan	15-22	S1	pelajar/mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
99	Rary Ayu	Perempuan	15-25	S1	pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000
100	Wydia	Perempuan	26-35	SMA	Ibu Rumah Tangga	>Rp 3.000.000



No	Nama	KUALITAS PELAYANAN												KEPUASAN PELANGGAN						
		1	2	Total	3	4	Total	5	Total	6	Total	7	8	Total	9	10	Total	1	1	Total
1	Marnianti	4	5	9	5	5	10	5	5	3	3	4	4	8	4	3	7	5	5	10
2	Nurul Azizah	3	4	7	4	3	7	4	4	4	4	4	2	6	3	4	7	3	3	6
3	Karin Azizah	4	4	8	4	4	8	3	3	4	4	4	4	8	4	4	8	4	3	7
4	Sri Nur Azizah	4	4	8	4	4	8	4	4	3	3	4	4	8	4	4	8	4	3	7
5	Nur Fadhilah Alfianti Firman	5	4	9	5	5	10	2	2	4	4	4	4	8	4	4	8	5	4	9
6	Jessy Jasmine Zainuddin	4	5	9	4	4	8	4	4	3	3	4	4	8	4	4	8	4	3	7
7	Dian Purnama	3	4	7	4	3	7	5	5	4	4	4	4	8	4	3	7	4	3	7
8	Khairunnisa	4	3	7	5	4	9	3	3	3	3	5	5	10	4	3	7	5	3	8
9	Rini Isnaeni Sakkir	1	3	4	5	4	9	5	5	3	3	4	4	8	4	4	8	4	3	7
10	Mufida Hana	5	5	10	4	4	8	3	3	3	3	4	4	8	4	4	8	4	4	8
11	Irtyendra Karmila Arnum	5	5	10	5	5	10	5	5	5	5	5	5	10	5	5	10	5	5	10
12	Husnul Khatimah	5	4	9	5	5	10	3	3	5	5	5	5	10	5	5	10	5	4	9
13	Nur Alam	4	4	8	4	4	8	5	5	4	4	5	4	9	4	4	8	4	4	8
14	Andi Annisa Aulia	5	5	10	5	4	9	5	5	5	5	5	5	10	5	5	10	5	4	9
15	Sitti Fadillah	5	4	9	5	5	10	5	5	5	5	5	5	10	5	4	9	5	5	10
16	Amanda Safira	5	4	9	5	4	9	5	5	4	4	5	4	9	5	5	10	4	5	9
17	Dwi Anggraeni	5	5	10	5	5	10	5	5	5	5	5	5	10	5	5	10	5	5	10
18	Dwi Putri Ramadhani	4	4	8	4	3	7	4	4	3	3	4	4	8	4	4	8	3	5	8
	a Agnes Tasya. M	5	5	10	5	5	10	5	5	5	5	5	5	10	5	5	10	5	5	10
	r Arni Fajrianti	5	5	10	5	5	10	5	5	5	5	5	5	10	5	5	10	5	5	10
	Asy Annisa	5	5	10	4	4	8	4	4	4	4	4	3	7	5	5	10	5	5	10
	rawati Agustina	5	5	10	4	4	8	3	3	4	4	4	5	9	4	4	8	4	3	7
	Wanthy	5	5	10	5	5	10	5	5	4	4	5	5	10	5	5	10	5	4	9



24	Andira	4	4	8	4	4	8	2	2	2	2	3	4	7	4	4	8	4	3	7
25	Nur Faizah	4	4	8	4	4	8	3	3	4	4	3	3	6	4	4	8	3	3	6
26	Maya	4	3	7	3	3	6	2	2	3	3	3	4	7	4	3	7	4	4	8
27	Andi Ummul Fadilah	5	4	9	5	4	9	5	5	3	3	4	5	9	5	4	9	3	4	7
28	Andi Khaerunnisa	4	4	8	4	4	8	4	4	5	5	5	5	10	5	5	10	4	4	8
29	Andi Indri Astuti, SE	4	4	8	4	3	7	5	5	4	4	4	3	7	5	4	9	4	4	8
30	Atri Ramadhani	5	5	10	5	4	9	4	4	5	5	5	5	10	5	5	10	5	5	10
31	Rahma	4	4	8	4	5	9	3	3	4	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8
32	Fadlia	5	5	10	5	5	10	5	5	4	4	5	5	10	5	5	10	5	5	10
33	Nachla Asis	3	4	7	4	4	8	3	3	4	4	5	3	8	4	4	8	5	5	10
34	Catherina	5	5	10	5	5	10	3	3	5	5	4	1	5	5	5	10	5	5	10
35	Qanitah	4	4	8	3	3	6	2	2	3	3	5	2	7	3	4	7	5	3	8
36	Mutiah	4	3	7	3	4	7	2	2	2	2	4	3	7	4	3	7	4	3	7
37	Nuristifany Irsal	5	5	10	4	4	8	4	4	4	4	5	5	10	5	4	9	5	4	9
38	Andi Ridhayani Barlan	4	4	8	4	3	7	2	2	3	3	4	5	9	5	5	10	5	4	9
39	A. Fatimah Putri Amilia	4	4	8	4	3	7	1	1	3	3	5	5	10	5	5	10	5	5	10
40	Nila Zain	4	4	8	3	4	7	4	4	4	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8
41	Beby	5	5	10	4	4	8	2	2	2	2	3	4	7	4	4	8	3	3	6
42	Rosmini	4	4	8	4	4	8	5	5	4	4	5	5	10	5	5	10	5	5	10
43	Lia Lesti Lestari	4	4	8	4	4	8	3	3	4	4	5	4	9	3	4	7	4	4	8
44	Lisdayanti	4	4	8	4	4	8	5	5	4	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8
45	Rahma Afriani	4	4	8	4	4	8	2	2	4	4	3	4	7	5	4	8	4	4	8
46	Mumnah Istiqamah	4	4	8	4	4	8	2	2	3	3	5	4	9	4	4	8	5	4	9
	Andi Nur Faizi	4	5	9	5	5	10	3	3	3	3	5	5	10	4	4	8	5	5	10
	UA	4	4	8	4	3	7	2	2	2	2	4	4	8	4	4	8	5	4	9
	y Amalia Wangsa	4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8
	Hasmawatie	4	4	8	5	5	10	4	4	4	4	5	5	10	5	5	10	5	5	10



51	Hamsir	4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8
52	Nur Fatmawati Rauf	4	4	8	4	4	8	1	1	4	4	4	2	6	4	4	8	4	4	8
53	Lisa Indriani	4	4	8	4	4	8	1	1	4	4	4	2	6	4	4	8	4	4	8
54	Nur Afni Febrianti	3	4	7	3	3	6	4	4	4	4	4	3	7	3	3	6	4	4	8
55	Lovely Edweena	4	4	8	5	5	10	4	4	3	3	5	5	10	4	4	8	4	4	8
56	Ariqah	4	5	9	4	3	7	3	3	3	3	4	4	8	5	5	10	5	3	8
57	Putri Zahrani Aulia	4	4	8	5	3	8	4	4	3	3	4	5	9	5	5	10	5	4	9
58	Tiara Maharani	5	5	10	5	5	10	5	5	5	5	5	5	10	5	5	10	5	5	10
59	Iin Indriani	5	5	10	5	5	10	5	5	3	3	4	4	8	3	3	6	5	5	10
60	Sri Asrianti Abidin	4	4	8	4	3	7	3	3	2	2	5	5	10	5	5	10	4	3	7
61	Hardianti Rukmana	4	5	9	4	4	8	3	3	4	4	5	5	10	4	4	8	4	4	8
62	Ina	4	4	8	5	5	10	5	5	4	4	5	4	9	5	5	10	4	4	8
63	Andi Nurul Fatimah Madjid	4	4	8	4	4	8	2	2	3	3	5	3	8	4	4	8	4	4	8
64	Ismail	4	5	9	3	4	7	4	4	4	4	4	5	9	5	4	9	4	3	7
65	Nur Fadhilah Azisah	5	4	9	4	5	9	1	1	3	3	4	5	9	4	4	8	4	4	8
66	Nur Zakiyah Putri	4	3	7	4	3	7	1	1	2	2	3	4	7	3	3	6	3	2	5
67	Rezky Amalia Rahman	3	4	7	3	3	6	1	1	1	1	4	2	6	3	3	6	3	3	6
68	Sri Nur Wahyuni	4	4	8	4	5	9	5	5	3	3	5	5	10	5	4	9	4	4	8
69	Mutahharah Syam	5	5	10	4	4	8	2	2	3	3	4	3	7	4	4	8	4	4	8
70	Annisa	4	1	5	3	1	4	4	4	2	2	3	2	5	4	5	9	3	3	6
71	Ita Kartika	4	5	9	4	5	9	4	4	4	4	5	5	10	5	5	10	5	5	10
72	Taufik	5	4	9	4	4	8	2	2	2	2	4	4	8	4	4	8	3	3	6
	thia Baharuddin	5	5	10	4	4	8	1	1	2	2	4	4	8	4	4	8	4	4	8
	Wanti	4	5	9	5	4	9	5	5	5	5	5	4	9	5	4	9	5	4	9
	ahmayani Jaspin	5	5	10	4	4	8	4	4	2	2	4	5	9	5	3	8	5	4	9
	Novita	4	5	9	4	5	9	4	4	3	3	5	4	9	4	4	8	3	3	6
	ma Wachyuni R	4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8



78	Nurul Halisah	5	4	9	5	4	9	4	4	4	4	4	3	7	5	4	9	4	4	8
79	Haerul	5	4	9	5	5	10	4	4	5	5	4	4	8	4	4	8	4	3	7
80	Putra	3	3	6	5	5	10	4	4	3	3	5	5	10	4	4	8	3	4	7
81	Aida	4	4	8	3	3	6	3	3	3	3	4	4	8	4	3	7	4	4	8
82	Nur Handayani	4	4	8	3	4	7	4	4	3	3	5	5	10	4	4	8	5	4	9
83	Fikriah Mubasyisrah	5	4	9	5	4	9	3	3	3	3	4	2	6	4	5	9	4	4	8
84	Mawar	5	5	10	5	5	10	2	2	3	3	4	4	8	4	4	8	4	4	8
85	Melati	5	5	10	5	5	10	1	1	4	4	4	3	7	4	4	8	4	4	8
86	Nurul Hidayah R	5	5	10	4	3	7	5	5	4	4	5	3	8	5	5	10	5	4	9
87	Alisda	4	3	7	5	4	9	5	5	4	4	5	5	10	3	3	6	5	4	9
88	Angger Sakti	4	5	9	4	4	8	3	3	3	3	5	5	10	4	5	9	4	3	7
89	Nurfajri Ramadani	2	5	7	4	5	9	2	2	3	3	5	5	10	5	4	9	4	4	8
90	Sitti Astuti	4	5	9	4	4	8	5	5	4	4	4	5	9	4	4	8	4	4	8
91	Febry Muthia Fatima	4	4	8	4	3	7	3	3	5	5	5	5	10	5	5	10	4	4	8
92	Ruby	3	3	6	2	2	4	2	2	2	2	4	4	8	3	3	6	3	2	5
93	Dian Putri Ayunita	4	3	7	4	4	8	3	3	4	4	4	4	8	4	4	8	5	5	10
94	Puji	5	5	10	5	2	7	1	1	2	2	4	5	9	5	4	9	5	3	8
95	Nurhikmah M	5	4	9	4	4	8	2	2	2	2	4	5	9	4	4	8	5	5	10
96	Irma	4	3	7	4	4	8	3	3	4	4	4	5	9	4	4	8	4	4	8
97	Siti Fadilah Al Humaerah	5	4	9	3	3	6	2	2	2	2	4	4	8	4	3	7	3	3	6
98	Meldini Puj Asmara	4	4	8	4	5	9	4	4	4	4	5	5	10	5	5	10	5	5	10
99	Rary Ayu	4	4	8	4	4	8	3	3	3	3	4	3	7	4	4	8	4	3	7
100	Wydia	4	3	7	3	3	6	1	1	1	1	4	3	7	3	3	6	4	3	7



Correlations

			Reliability	Kepuasan Pelanggan
Spearman's rho	Reliability	Correlation Coefficient	1.000	.458**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	Kepuasan Pelanggan	Correlation Coefficient	.458**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

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

Correlations

			Responsiveness	Kepuasan Pelanggan
Spearman's rho	Responsiveness	Correlation Coefficient	1.000	.445**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	Kepuasan Pelanggan	Correlation Coefficient	.445**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

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

Correlations

			Assurance	Kepuasan Pelanggan
Spearman's rho	Assurance	Correlation Coefficient	1.000	.357**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	Kepuasan Pelanggan	Correlation Coefficient	.357**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

ificant at the 0.01 level (2-tailed).



Correlations

			Empathy	Kepuasan Pelanggan
Spearman's rho	Empathy	Correlation Coefficient	1.000	.490**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	Kepuasan Pelanggan	Correlation Coefficient	.490**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

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

Correlations

			Tangible	Kepuasan Pelanggan
Spearman's rho	Tangible	Correlation Coefficient	1.000	.546**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	Kepuasan Pelanggan	Correlation Coefficient	.546**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

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



Correlations

			Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.626**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	Kepuasan Pelanggan	Correlation Coefficient	.626**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

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



Correlations

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8					
Item 1	Pearson Correlation	1	.422**	.350**	.260**	.025	.187	.028	.127				
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.009	.808	.062	.784	.209				
	N	100	100	100	100	100	100	100	100				
Item 2	Pearson Correlation	.422**	1	.334**	.432**	.162	.287**	.276**	.218*				
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.107	.004	.005	.029				
	N	100	100	100	100	100	100	100	100				
Item 3	Pearson Correlation	.350**	.334**	1	.586**	.374**	.442**	.333**	.281**				
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000	.000	.001	.005				
	N	100	100	100	100	100	100	100	100				
Item 4	Pearson Correlation	.260**	.432**	.586**	1	.282**	.444**	.383**	.300**				
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000		.004	.000	.000	.002				
	N	100	100	100	100	100	100	100	100				
Item 5	Pearson Correlation	.025	.162	.374**	.282**	1	.545**	.383**	.298**				
	Sig. (2-tailed)	.808	.107	.000	.004		.000	.000	.003				
	N	100	100	100	100	100	100	100	100				
Item 6	Pearson Correlation	.187	.287**	.442**	.444**	.545**	1	.401**	.160				
	Sig. (2-tailed)	.062	.004	.000	.000	.000		.000	.112				
	N	100	100	100	100	100	100	100	100				
Item 7	Pearson Correlation	.028	.276**	.333**	.383**	.383**	.401**	1	.424**				
	Sig. (2-tailed)	.784	.005	.001	.000	.000	.000		.000				
	N	100	100	100	100	100	100	100	100				
		.127	.218*	.281**	.300**	.298**	.160	.424**	1				



	Sig. (2-tailed)	.209	.029	.005	.002	.003	.112	.000					
	N	100	100	100	100	100	100	100	100				
Item 9	Pearson Correlation	.326**	.380**	.414**	.249*	.356**	.430**	.352**	.415**				
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.012	.000	.000	.000	.000				
	N	100	100	100	100	100	100	100	100				
Item 10	Pearson Correlation	.280**	.283**	.397**	.208*	.280**	.466**	.415**	.203*				
	Sig. (2-tailed)	.005	.004	.000	.038	.005	.000	.000	.043				
	N	100	100	100	100	100	100	100	100				
Item 11	Pearson Correlation	.275**	.346**	.399**	.290**	.230*	.374**	.472**	.316**				
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.003	.021	.000	.000	.001				
	N	100	100	100	100	100	100	100	100				
Item 12	Pearson Correlation	.295**	.308**	.441**	.480**	.354**	.489**	.427**	.235*				
	Sig. (2-tailed)	.003	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.018				
	N	100	100	100	100	100	100	100	100				
Total	Pearson Correlation	.437**	.562**	.696**	.649**	.637**	.717**	.636**	.540**				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000				
	N	100	100	100	100	100	100	100	100				

Correlations

		Item9	Item10	Item11	Item12	Total
Item1	Pearson Correlation	.326**	.280**	.275**	.295**	.437**
	Sig. (2-tailed)	.001	.005	.006	.003	.000
	N	100	100	100	100	100
Item2	Pearson Correlation	.380**	.283**	.346**	.308**	.562**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.414**	.397**	.399**	.441**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.249*	.208*	.290**	.480**	.649**



	Sig. (2-tailed)	.012	.038	.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Item5	Pearson Correlation	.356**	.280**	.230*	.354**	.637**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.021	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Item6	Pearson Correlation	.430**	.466**	.374**	.489**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Item7	Pearson Correlation	.352**	.415**	.472**	.427**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Item8	Pearson Correlation	.415**	.203*	.316**	.235*	.540**
	Sig. (2-tailed)	.000	.043	.001	.018	.000
	N	100	100	100	100	100
Item9	Pearson Correlation	1	.683**	.439**	.440**	.702**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Item10	Pearson Correlation	.683**	1	.352**	.410**	.626**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Item11	Pearson Correlation	.439**	.352**	1	.590**	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Item12	Pearson Correlation	.440**	.410**	.590**	1	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.702**	.626**	.642**	.711**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	44.34	32.368	.334	.848
Item2	44.36	31.283	.471	.840
Item3	44.38	30.400	.630	.830
Item4	44.56	29.946	.559	.833
Item5	45.19	27.327	.477	.850
Item6	45.08	28.216	.622	.828
Item7	44.23	31.330	.569	.835
Item8	44.46	30.332	.412	.846
Item9	44.29	30.632	.642	.830
Item10	44.43	31.116	.553	.835
Item11	44.31	30.842	.568	.834
Item12	44.64	29.728	.639	.828



RIWAYAT HIDUP



Nursamsi, lahir di Mattoanging pada tanggal 25 April 1997, sebagai anak pertama dari pasangan bapak Syamsuddin dan ibu Hasniati. Dia mempunyai dua orang adik yang bernama Alwi Syam dan Saskia Hardyanti Syam. Jenjang pendidikan formal yang pernah ditempuh adalah SD Inpres 167 Mattoanging Turatea Jeneponto. Organisasi yang ditempuh pada saat Sekolah Dasar yaitu Pramuka, kemudian lulus pada tahun 2009. Kemudian melanjutkan di SMP Negeri 1 Turatea Jeneponto. Organisasi yang diikuti yaitu pramuka dan lulus pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan ke SMA Negeri 1 Turatea Jeneponto. Organisasi yang diikuti ketika sekolah menengah atas yaitu menjadi pengurus osis dan menjadi sekretaris di ambalan pramuka putri dan dilantik menjadi bantara. Selama menempuh sekolah menengah atas banyak mengikuti olimpiade kimia tingkat kabupaten namun tidak sampai lolos ke tingkat provinsi, kemudian lulus pada tahun 2015. Setelah menyelesaikan Tingkat Sekolah Menengah Atas, penulis mendaftar Seleksi Masuk Perguruan Tinggi Negeri dengan mengambil jurusan agribisnis, teknik industri dan kimia namun penulis tidak lolos. Kemudian penulis mendaftar jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri dengan mengambil jurusan statistika, agroteknologi, dan peternakan namun sangat disayangkan penulis tidak lolos lagi. Jalur terakhir yang ditempuh penulis yaitu Jalur Non Subsidi dengan mengambil jurusan peternakan dan perikanan kemudian penulis diterima di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) melalui jalur Non Subsidi (JNS) Fakultas



Peternakan, Universitas Hasanuddin, Makassar. Penulis melewati beberapa proses tahap untuk menjadi warga fakultas peternakan. Pertama mengikuti Peternak 2015 dan resmi dikukuhkan di Benteng Somba Opu.

Penulis mendapat banyak pengalaman dan ilmu ketika mengikuti peternak 2015. Kemudian tahap selanjutnya yaitu Opsi. Opsi adalah Orientasi Pencerahan Mahasiswa. Tahap Ketiga yaitu memasuki himpunan yang diminati. Penulis memilih himpunan mahasiswa sosial ekonomi peternakan karena penulis sangat ingin menekuni dunia sosial ekonomi, meskipun penulis tidak lulus di agribisnis namun penulis bisa memasuki sosial ekonomi peternakan yang tidak terlalu jauh berbeda. Penulis resmi menjadi warga himpunan mahasiswa sosial ekonomi peternakan pada tahun 2016 di Bantaeng. Penulis kemudian menjadi pengurus anggota di himpunan mahasiswa ekonomi peternakan di bidang biro dana dan kesejahteraan. Kemudian di periode selanjutnya penulis menjadi pengurus lagi dan menjadi koordinator biro dana dan kesejahteraan. Penulis juga menjadi asisten praktek lapang di beberapa mata kuliah sosial ekonomi di fakultas peternakan. Penulis mendapat banyak ilmu dan pengalaman ketika menjadi asisten. Penulis bisa belajar dan berbagi ilmu ketika mengerjakan laporan. Penulis saat ini sudah menjadi mahasiswa semester 8 dan telah melewati semester yang sangat sulit. Motto Penulis yaitu yang terpenting saya berusaha menjadi lebih baik, jika usaha yang baik tidak terbalas maka tetap berusaha menjadi lebih baik lagi.

