

## DAFTAR PUSTAKA

- Arinawaty, E., dan B. Suryadi. 2021. Penataan Produk (C3) Kompetensi Keahlian : Daring dan Pemasaran. Penerbit Grasindo : Jakarta. Hal 164.
- 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.
- Barata, R. L. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia : Jakarta.
- Basith, A., S. Kumadji., K. Hidayat. 2014. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (survei pada pelanggan *de'pans pancake and waffle* di Kota Malang). Jurnal Administrasi Bisnis. 11 (1) : 1-8.
- Budhi, I. G. K. T. P., dan N. K. Sumiari. 2017. Pengukuran customer satisfaction index terhadap pelayanan di century gym. Jurnal Ilmiah Sisfotenika. 7 (1) : 25-37.
- Cahyaningsih, O. 2021. Faktor yang Memengaruhi Penggunaan Kondom pada Laki-laki Berisiko Tinggi dalam Mencegah Penularan HIV/AIDS. Penerbit NEM : Pekalongan.
- Cahyo, A. N. 2016. Laris Manis Bisnis Gerobak. Penerbit FlashBooks : Yogyakarta.
- 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.
- Hamdi, A. S., dan E. Baharuddin. 2014. Metode Penelitian Kualitatif. Penerbit Deepublish : Yogyakarta.
- Harjadi, D., dan I. Arraniri. 2021. Experiental Marketing dan Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial. Penerbit Insania : Cirebon. Hal 35.
- Hayati, S., E. Maryani., dan M. Manalu. 2007. Ilmu Pengetahuan Sosial Geografi untuk SMP dan MTs Kelas VIII. Penerbit Erlangga : Jakarta.
- Indrasari, M. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press : Surabaya. Hal 83.
- Istianto, H. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akutansi. 1 (3) : 275-293.

- Kotler., dan Philip. 1995. Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Implementasi. Salemba Empat : Jakarta.
- Kurniasih, D. 2021. Kepuasan Konsumen. Penerbit Bintang Sembilan Visitama : Serang.
- Latunreng, W., A. L. Arifin., dan R. Vikaliana. 2022. Budaya Organisasi *How Organizations Can Build Employee's Habits*. Penerbit IPB Press : Bogor.
- 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.
- Maryam, S. 2021. Ekonomi Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan dalam Implementasi Peran Produktif Perempuan Menikah (Studi Etnis Mbojo). Penerbit Bintang Pustaka Madani : Yogyakarta.
- Maskan, M., I. R. Permatasari., dan A. Utaminingsih. 2018. Kewirausahaan. Penerbit UPT Percetakan dan Penerbitan Polinema : Malang.
- Mentang, J. J. J., I. W. J. Ogi., dan R. L. Samadi. 2021. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Marina Hash In Manado di masa pandemi covid-19. *Jurnal EMBA*. 9 (4) : 680-690.
- Musfar, T. F. 2021. Manajemen Produk dan Merek. Penerbit Media Sains Indonesia : Bandung.
- Musfar, T. F., H. Noviasari., dan Meilisa. 2021. Proses Green Purchase Intention : Industri Kayu di Pekanbaru. Penerbit Adab : Indramayu, Bandung.
- Mesran. 2019. *Jurnal Media Informatika*. 3 (1) : 17-23.
- Mutiawati, C., F. M. Suryani., R. Anggraini., dan Azmeri. 2019. Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya. Penerbit Deepublish : Yogyakarta. Hal 37-39.
- Novrianda, H. 2018. Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen. *Journal Performance*. 25 (2) : 28-35.
- Novitasari, A. T. 2022. Strategi UMKM Bertahan di Masa Pandemi. Penerbit Deepublish : Yogyakarta.
- Nuratam, I. P. 2017. Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah. UB Press : Malang. Hal 57.
- Poltak, H., dkk. 2021. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep dan Strategi Pada Era Digital). Penerbit Media Sains Indonesia : Bandung.
- Pranadita, N. 2018. Perumusan Strategi Perusahaan Interaksi Hukum dengan Manajemen Strategis dalam Industri Pertahanan Indonesia. Penerbit Deepublish : Yogyakarta.

- Prasastono, N., dan S. Y. F. Pradapa. 2012. Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. *Jurnal Dinamika Kepariwisata*. 11 (2) : 13-23.
- Purwoto, A., A.P. Sugeng., O. Heriyani., dan P. Eneste. 2007. *Panduan Laboratorium Statistik Inferensial*. Penerbit Grasindo : Jakarta. Hal 2.
- Rabiah. 2020. Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Nesmilo di Samarinda. *E-Journal Administrasi Bisnis*. 8 (1) : 65-74.
- Riyanto, S., dan A. R. Putera. 2022. *Metode Riset Penelitian Kesehatan dan Sains*. Penerbit Deepublish : Yogyakarta.
- Rosyidi, M. R., dan N. Izzah. 2020. *Monograf Pengendalian Kualitas Ikan Bandeng dengan Metode Seven Tools*. Penerbit Bintang Pustaka Madani : Yogyakarta. Hal 5.
- Ruslim, T. S., dan M. Rahardjo. 2016. Identifikasi kepuasan konsumen ditinjau dari segi harga dan kualitas pada Restoran Abuba Steak di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. 2 (1) : 51-65.
- Saraswati, Y. D. 2021. Pengaruh harga, kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Bebek Dan Ayam Goring Pak Ndut di Samarinda. *E-Journal Administrasi Bisnis*. 9 (2) : 95-108.
- Shiddiq, A., R. K. Niswatin., I. N. Farida. 2018. Analisa Kepuasan Konsumen Menggunakan Klasifikasi Decision Tree Di Restoran Dapur Solo (Cabang Kediri). *Generation Journal / Vol.2 No.1 Januari 2018 / e-ISSN : 2549-2233*.
- Siregar. S. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT Fajar Interpretama Mandiri : Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Suhendra, A., dan D. Prasetyanto. 2016. Kajian tingkat kepuasan pengguna trans metro bandung koridor 2 menggunakan pendekatan importance-performance analysis. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*. 2 (2) : 59-70.
- Sukardi., dan C. Cholidis. 2006. Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk corned pronas produksi PT CIP, Denpasar Bali. *Teknologi Industri Pertanian*. 18 (2) : 106-117.
- Sutomo, B. 2011. *Rahasia Sukses Berbisnis Masakan Padang*. Penerbit Demedia Pustaka : Jakarta.
- Suprijatna, E., A. M. Umiyati., dan K. Rudhyat. 2006. *Ilmu Dasar Ternak Unggas*. Penebar Swadaya : Jakarta.
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Andi : Yogyakarta.

- Wardhana, A., dkk. 2022. *Consumer Behaviour : Essence, Position & Strategy*. Penerbit Media Sains Indonesia : Bandung.
- Yafie, A. S., Suharyono., dan Y. Abdillah. 2016. Pengaruh kualitas produk dan kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada Pelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 35 (2) : 11-19.
- Yaman, M. A. 2012. *Ayam Kampung Agribisnis Pedaging dan Petelur*. Penerbit Penebar Swadaya. Hal 37-38.
- Yaman, M. A. 2015. *Ayam Kampung Unggul 6 Minggu Panen*. Penerbit Penebar Swadaya : Bogor. Hal 5-6.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuisioner Penelitian Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk pada Rumah Makan Ayam Bakar Tolak Pinggang Khas Bontonompo

#### KUISIONER KEGIATAN PENELITIAN MAHASISWA

Besse Rizky Fortuna (I011181385) dengan tema penelitian “Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk pada Rumah Makan Ayam Bakar Tolak Pinggang Khas Bontonompo di Kabupaten Gowa”

Pengambilan data ini dilakukan dengan tujuan untuk menyelesaikan skripsi, sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana. Informasi yang didapatkan dari survey ini akan dirahasiakan dan hanya akan digunakan untuk keperluan analisis. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi penelitian ini. Atas bantuan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih

Hari/tanggal : .....

Identitas responden

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

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

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

Setiap item pernyataan terdiri atas dua penilaian yaitu **Tingkat Kepentingan** dan **Tingkat Kinerja** yang dirasakan konsumen di Rumah Makan Ayam Bakar Tolak Pinggang Khas Bontonompo Kabupaten Gowa.

No.	Pernyataan	Kepentingan/Harapan					Kinerja/Kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	<b>Performane (kinerja)</b>										
	1) Makanan yang disajikan memberikan rasa khas produk tolak pinggang										
	2) Makanan yang disajikan bersih (higienis)										
2.	<b>Features (ciri-ciri/keistimewaan)</b>										
	3) Menu makanan bervariasi										
	4) Tampilan yang menarik										
3.	<b>Reliability (Keandalan)</b>										
	5) Rasa yang enak										
	6) Tekstur makanan yang empuk										
	7) Aroma makanan yang khas										
4.	<b>Conformance to Specification (kesesuaian dengan spesifikasi)</b>										
	8) Kesesuaian rasa dengan harga produk										
	9) Kesesuaian menu dengan makanan yang tersedia										
5.	<b>Esthetic (estetika)</b>										
	10) Daya tarik penyajian produk										
	11) Tampilan kemasan produk										

**Lampiran 2. Identitas Responden Rumah Makan Ayam Bakar Tolak Pinggang Khas Bontonompo**

No.	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Umur	Pendidikan
1	Hj. Niar	Perempuan	IRT	56	S1
2	Uccang	Laki-laki	Wiraswasta	31	SMA
3	Aji	Laki-laki	Wiraswasta	30	S1
4	Novianti	Perempuan	PNS	32	S1
5	Aulia Rahman Basri	Laki-laki	PNS	36	S2
6	Ismed	Laki-laki	PNS	45	S2
7	Ir. Marqiyanto	Laki-laki	Wiraswasta	65	S1
8	Naskah	Perempuan	Mahasiswa	21	SMA
9	Rasnia	Perempuan	PNS	42	S1
10	Dian Anggreini	Perempuan	IRT	21	SMA
11	Galani Nirwan Rasni	Laki-laki	Mahasiswa	18	SMA
12	Edy Ismail, S.Pd.	Laki-laki	Wiraswasta	51	S1
13	M. Nahwi Rasul	Laki-laki	Karyawan swasta	32	SMA
14	M. Sabir	Laki-laki	PNS	56	S1
15	Nurdiyah	Perempuan	Wiraswasta	60	S2
16	Hj. Mimi	Perempuan	PNS	53	S1
17	Sheika	Perempuan	IRT	28	S1
18	In	Perempuan	Karyawan swasta	28	S1
19	Aisyah Arianne	Perempuan	Karyawan swasta	36	S1
20	Haerunnisa	Perempuan	Wiraswasta	41	S1
21	Kartini, S.Pd.	Perempuan	IRT	49	S1
22	Arifin	Laki-laki	Wiraswasta	50	S1
23	Dita Ayu	Perempuan	PNS	35	S1
24	Elsa Mulyaningrum	Perempuan	PNS	22	D3
25	Ryan Fattah	Laki-laki	PNS	22	D3
26	Irene Natalia, SE.	Perempuan	PNS	40	S1
27	Muh. Irsal Hidayat	Laki-laki	Wiraswasta	25	S1
28	Sukmawati	Perempuan	PNS	26	S1
29	Aliyah	Perempuan	PNS	25	S1
30	Burhan Basri	Laki-laki	PNS	52	S1
31	Rahmania	Perempuan	PNS	50	S1
32	Sulistia	Perempuan	PNS	36	S1
33	Anugrah	Laki-laki	PNS	36	S1
34	Muh. Arif	Laki-laki	Wiraswasta	26	S1

35	Hasan	Laki-laki	Wiraswasta	29	S1
36	Sri Rezky	Perempuan	IRT	24	S1
37	Nur Faikah	Perempuan	Mahasiswa	21	SMA
38	Abd. Salam	Laki-laki	PNS	58	S2
39	Hikmawati	Perempuan	IRT	54	SMA
40	Rosdiana	Perempuan	IRT	56	S1
41	Hesti	Perempuan	Mahasiswa	20	SMA
42	Muh. Iqbal	Laki-laki	Karyawan swasta	35	S1
43	Andi Tenri	Perempuan	Karyawan swasta	33	S1
44	Eka Safitri	Perempuan	PNS	28	S1
45	Murni	Perempuan	PNS	34	S1
46	Herlina	Perempuan	PNS	34	S1
47	Muh. Rifai	Laki-laki	Wiraswasta	27	S1
48	H. Budiman	Laki-laki	PNS	59	S1
49	Arifin	Laki-laki	Wiraswasta	39	S1
50	Mansur	Laki-laki	Wiraswasta	40	S1
51	Suarni	Perempuan	IRT	39	S1
52	Rifki Ashari	Laki-laki	Mahasiswa	19	SMA
53	Juhadi	Laki-laki	PNS	46	S1
54	Adriani	Perempuan	Karyawan swasta	32	S1
55	Muh. Zulfikar	Laki-laki	PNS	34	S1
56	Nurhikmah	Perempuan	Karyawan swasta	28	S1
57	Rezky	Laki-laki	Karyawan swasta	25	S1
58	Farhan Maulana	Laki-laki	Wiraswasta	26	S1
59	Ahmad Fadli	Laki-laki	Wiraswasta	26	S1
60	Nurul Fitri	Perempuan	IRT	25	SMA
61	Dian ayu ningsih	Perempuan	Wiraswasta	25	SMA
62	Khaerul Rizki	Laki-laki	Wiraswasta	29	S1
63	Nabila Mutmainnah	Perempuan	Wiraswasta	25	S1
64	Syaifullah	Laki-laki	PNS	42	S1
65	Muh. Syahrul	Laki-laki	Wiraswasta	36	S1
66	Adi Latif	Laki-laki	Wiraswasta	41	S1
67	Irmawati	Perempuan	PNS	39	S1
68	M. Edwar	Laki-laki	PNS	38	S1
69	Mirawati	Perempuan	PNS	42	S1
70	Saskia	Perempuan	Karyawan swasta	27	S1
71	Nur Annisa	Perempuan	PNS	26	S1
72	Jasriani	Perempuan	PNS	30	S1



73	Rustam	Laki-laki	Wiraswasta	43	SMA
74	Khusnul Hatimah	Perempuan	PNS	29	S1
75	Nurdiana	Perempuan	PNS	32	S1
76	Yahya	Laki-laki	PNS	35	S1
77	St. Hawang	Perempuan	IRT	50	S1
78	Nurhalisa	Perempuan	Mahasiswa	19	SMA
79	A. Muh. Iqbal	Laki-laki	PNS	28	S1
80	Akbar Amin	Laki-laki	PNS	30	S1
81	Nurfaisah	Perempuan	Karyawan swasta	29	S1
82	Fera Anriana	Perempuan	Karyawan swasta	26	S1
83	Riska	Perempuan	Karyawan swasta	29	S1
84	Ical	Laki-laki	Mahasiswa	21	SMA
85	Munawarah	Perempuan	Mahasiswa	19	SMA
86	Herlin	Perempuan	PNS	23	S1
87	Andi Rahayu	Perempuan	PNS	23	S1
88	Winda Lestari	Perempuan	PNS	25	S1
89	Muh. Suyudi	Laki-laki	PNS	26	S1
90	Ahmad Setiawan	Laki-laki	Wiraswasta	28	S1
91	Agung Dwi Putra	Laki-laki	Wiraswasta	32	S1
92	Muh. Agung Maulana	Laki-laki	Wiraswasta	32	S1
93	Nurul Azizah	Perempuan	Karyawan swasta	26	S1
94	Nuraida	Perempuan	PNS	44	S1

**Lampiran 3. Tabel Data Primer Kepentingan/Harapan**

No.	Performance		Features		Reliability			Conformance to specification		Esthetic	
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11
1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3
2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
3	4	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
13	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
16	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4

23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4
30	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
31	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3
32	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3
33	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
34	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3
35	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
36	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
37	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
40	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
42	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4
43	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
44	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
45	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
46	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
47	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
48	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

50	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
51	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
52	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
53	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
54	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
55	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
56	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
57	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
58	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
59	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
61	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
62	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
63	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
64	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
65	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
66	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4
67	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
69	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5
70	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
71	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
72	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
73	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
74	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4
75	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5
76	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5

77	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
78	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5
79	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
80	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
81	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
82	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
83	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
84	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
85	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
86	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
88	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
89	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4
90	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4
91	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
93	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
<b>Total</b>	426	452	425	440	453	434	434	443	444	433	423
<b>Rata-Rata</b>	4.53	4.81	4.52	4.68	4.82	4.62	4.62	4.71	4.72	4.61	4.50
<b>Rata-rata keseluruhan</b>	<b>4.65</b>										

**Lampiran 4. Tabel Data Primer Kinerja/Kepuasan**

No.	Performance		Features		Reliability			Conformance to specification		Esthetic	
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5
3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4
4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
8	3	2	4	3	4	3	4	2	3	3	3
9	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
10	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4
14	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
19	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4
20	3	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4

23	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
24	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
25	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
26	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
27	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4
28	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
29	4	3	3	4	5	3	5	4	5	3	3
30	4	4	3	4	5	4	5	4	5	2	3
31	3	4	3	3	5	5	5	4	5	3	4
32	5	4	4	4	5	3	5	3	5	5	4
33	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4
34	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4
35	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4
36	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3
38	4	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3
39	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3
40	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	3
41	4	4	3	3	5	5	4	5	2	4	4
42	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4
43	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4
44	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4
45	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4
46	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4
47	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5
48	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5
49	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5

50	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4
51	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5
52	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
53	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
54	5	5	4	3	5	3	3	5	4	4	5
55	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
56	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5
57	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3
58	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4
59	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5
60	5	5	3	5	5	5	4	3	5	3	4
61	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
62	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4
63	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	5
64	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
65	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4
66	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4
67	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4
68	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4
69	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3
70	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3
71	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3
72	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	2
73	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4
74	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4
75	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
76	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5



77	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
78	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5
79	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4
80	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3
81	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3
82	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4
83	3	5	5	4	3	4	5	5	5	5	3
84	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3
85	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3
86	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4
87	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
88	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
89	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4
90	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
91	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
92	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
93	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
94	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
<b>Total</b>	<b>407</b>	<b>415</b>	<b>385</b>	<b>376</b>	<b>438</b>	<b>416</b>	<b>419</b>	<b>405</b>	<b>412</b>	<b>386</b>	<b>382</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>4.33</b>	<b>4.41</b>	<b>4.10</b>	<b>4.00</b>	<b>4.66</b>	<b>4.43</b>	<b>4.46</b>	<b>4.31</b>	<b>4.38</b>	<b>4.11</b>	<b>4.06</b>
<b>Rata-rata keseluruhan</b>	<b>4.29</b>										

## Lampiran 5. Tingkat Kesesuaian Kepentingan Dan Kinerja Kualitas Produk Ayam Bakar Tolak Pinggang

1. Makanan yang disajikan memberikan rasa khas ayam tolak pinggang

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \\ &= \frac{407}{426} \times 100\% \\ &= 95,54\% \end{aligned}$$

2. Makanan yang disajikan bersih (higienis)

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \\ &= \frac{415}{452} \times 100\% \\ &= 91,81\% \end{aligned}$$

3. Menu makanan bervariasi

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \\ &= \frac{385}{425} \times 100\% \\ &= 90,59\% \end{aligned}$$

4. Tampilan yang menarik

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \\ &= \frac{376}{440} \times 100\% \\ &= 85,45\% \end{aligned}$$

5. Rasa yang enak

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \\ &= \frac{438}{453} \times 100\% \\ &= 96,69\% \end{aligned}$$

6. Tekstur makanan yang empuk

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \\ &= \frac{416}{434} \times 100\% \\ &= 95,85\% \end{aligned}$$

7. Aroma makanan yang khas

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \\ &= \frac{419}{434} \times 100\% \\ &= 96,54\% \end{aligned}$$

8. Kesesuaian rasa dengan harga produk

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \\ &= \frac{443}{405} \times 100\% \\ &= 91,42\% \end{aligned}$$

9. Kesesuaian menu dengan makanan yang tersedia

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \\ &= \frac{412}{444} \times 100\% \\ &= 92,79\% \end{aligned}$$

10. Daya tarik penyajian produk

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \\ &= \frac{386}{433} \times 100\% \\ &= 89,15\% \end{aligned}$$

11. Tampilan kemasan produk

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \\ &= \frac{382}{423} \times 100\% \\ &= 90,38\% \end{aligned}$$

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

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Rata-Rata Kepentingan</b>	<b>Rata-Rata Kinerja</b>
Performance (kinerja)	1. Makanan yang disajikan memberikan rasa khas ayam tolak pinggang	4,53	4,33
	2. Makanan yang disajikan bersih (higienis)	4,81	4,41
<i>Features</i> (ciri-ciri/keistimewaan)	3. Menu makanan bervariasi	4,52	4,10
	4. Tampilan yang menarik	4,68	4,00
<i>Reliability</i> (keandalan)	5. Rasa yang enak	4,82	4,66
	6. Tekstur makanan yang empuk	4,62	4,43
	7. Aroma makanan yang khas	4,62	4,46
<i>Conformance to Specification</i> (kesesuaian dengan spesifikasi)	8. Kesesuaian rasa dengan harga produk	4,71	4,31
	9. Kesesuaian menu dengan makanan yang tersedia	4,72	4,38
<i>Esthetic</i> (Estetika)	10. Daya tarik penyajian produk	4,61	4,11
	11. Tampilan kemasan produk	4,50	4,06
<b>Nilai Rata-Rata</b>		<b>4,65</b>	<b>4,29</b>

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

<b>Indikator</b>	<b>Rata-Rata Kepentingan (MISi)</b>	<b>Weighted Factor (WF)</b>	<b>Rata- Rata Kinerja (MSSi)</b>	<b>Weighted Score (WS)</b>
1. Makanan yang disajikan memberikan rasa khas ayam tolak pinggang	4,53	8,86	4,33	38,37
2. Makanan yang disajikan bersih (higienis)	4,81	9,40	4,41	41,51
3. Menu makanan bervariasi	4,52	8,84	4,10	36,21
4. Tampilan yang menarik	4,68	9,15	4,00	36,61
5. Rasa yang enak	4,82	9,42	4,66	43,91
6. Tekstur makanan yang empuk	4,62	9,03	4,43	39,96
7. Aroma makanan yang khas	4,62	9,03	4,46	40,24
8. Kesesuaian rasa dengan harga produk	4,71	9,22	4,31	39,71
9. Kesesuaian menu dengan makanan yang tersedia	4,72	9,24	4,38	40,48
10. Daya tarik penyajian produk	4,61	9,01	4,11	36,99
11. Tampilan kemasan produk	4,50	8,80	4,06	35,76
<b>Total</b>				<b>429,76</b>
<b>CSI = (WS total/nilai maks skala likert) x 100% = 85,95%</b>				

Keterangan :

MIS = Mean Importance Score (Rata-Rata Tingkat Kepentingan)

MSS = Mean Satisfaction Score (Rata-Rata Tingkat Kinerja)

WF = Weight Factors (Bobot per Atribut)

WS = Weight Score (Nilai Bobot)

## Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian











## RIWAYAT HIDUP



Besse Rizky Fortuna yang akrab dipanggil eki lahir pada tanggal 20 Mei 2000 di Kabupataen Sidrap, Provinsi Sulawesi Selatan yang merupakan anak kelima dari pasangan ayah Asbar Azis dan Ibu Hj. Haerani. Pada tahun 2006 penulis mulai bersekolah di SD Negeri 182 Bulete pada tahun 2006 - 2012, lanjut pada jenjang SMP yaitu SMP Negeri 1 Pitumpanua pada tahun 2012 - 2015, setelah itu penulis melanjutkan sekolahnya lagi di SMA Negeri 1 Pitumpanua (SMAN 6 Wajo) pada tahun 2015 – 2018 dan selanjutnya memasuki bangku perkuliahan pada tahun 2018 yaitu di Perguruan Tinggi Negeri Universitas Hasanuddin Makassar yang diterima melalui jalur SBMPTN pada jurusan Peternakan, Fakultas Peternakan. Penulis pernah mengikuti salah satu kegiatan di tingkat Kabupaten pada tahun 2016 yaitu Perkemahan Ilmiah Remaja (PIR) tingkat SMA/SMK/MA sebagai peserta yang merupakan sebuah program dari Dinas Pendidikan Kabupaten Wajo. Penulis juga pernah meraih Juara 1 dalam kegiatan Perkemahan Ilmiah Remaja (PIR) dengan judul Karya Tulis Ilmiah (KIR) pada tahun 2017. Pengalaman organisasi penulis saat SMP yaitu PMR dan OSIS. Saat masuk ke bangku SMA penulis aktif kembali pada Ekstrakurikuler KIR (Karya Ilmiah Remaja) dan Organisasi OSIS SMAN 6 Wajo. Pada bangku perkuliahan penulis bergabung dalam Himpunan Mahasiswa Nutrisi dan Makanan Ternak (Humanika) sebagai anggota dan Koperasi Mahasiswa Universitas Hasanuddin (Kopma Unhas) menjabat sebagai Staf Pemasaran TB 2021.