

DAFTAR PUSTAKA

- Adiana, P. P. E., dan N.L. Karmini. 2012. Pengaruh pendapatan, jumlah anggota keluarga dan pendidikan terhadap pola konsumsi rumah tangga miskin di Kecamatan Gianyar. *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana (EEP)*. 1(1): 39-48.
- Amalia, I. K., dan A. Maskur. 2023. Pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian (Studi Kasus Rocket Chicken Cabang Kabupaten Kendal). *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*. 6(1): 166-172.
- Aryani, G. A. D, dan I.M. Jember. 2019. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan daging ayam broiler di Provinsi Bali. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*. 8(5): 1062-1091.
- Badan Pusat Statistik. 2022. Rata-rata produksi daging ayam broiler di Provinsi Sulawesi Selatan.
- Badan Pusat Statistik. 2022. Rata-rata konsumsi daging ayam broiler per kapita per minggu di Kota Makassar.
- Badan Pusat Statistik. 2023. Wilayah administrasi Kota Makassar.
- Badan Pusat Staistik. 2023. Luas wilayah kecamatan di Kota Makassar.
- Badan Standarisasi Nasional. 2009. Standar Nasional Indonesia (SNI). SNI 3924:2009. Mutu Karkas dan Daging Ayam. Dewan Standarisasi Indonesia. Jakarta.
- Baihaky, S., A. N. Yogatama, dan I. R. Mustikowati. 2022. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian Tokkebi Snacks Malang. *JISOS: Jurnal Ilmu Sosial*. 1(2): 85-104.
- Budiono, A. 2021. Pengaruh kualitas produk, persepsi harga, promosi, lokasi, kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen di Rumah Makan Bebek Kaleo Tebet Jakarta Selatan di masa pandemi covid-19. *Segmen Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. 17(2): 223-247.
- Basuki, A. T., dan N.Prawoto. 2015. Analisis komposisi pengeluaran publik terhadap pertumbuhan ekonomi dalam mendukung *good governance* dalam memasuki MEA (Studi Empiris Provinsi di Indonesia Tahun 2010-2014). *Book of Proceedings Published by Universitas Negeri Padang, c*, 1-19.

- Dien, H. H. 2016. Pengaruh kualitas produk, tampilan fisik, dan mutu layanan terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Ayam Kuning Lalapan Jogja. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. 16(2).
- Fadillah, V., A. Syahputri., I. Oktaviana., C. E. G. Girsang, dan J. Purba. 2023. Analisis tingkat kualitas produk dan pelayanan *Kentucky Friend Chicken* (KFC) Gede Taman Beo. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*. 5(1): 1-11.
- Familiar, K., dan I. Maftukha. 2015. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*. 4(4).
- Ghozali, Imam. 2006. *Statistik Nonparametik*, Semarang : Badan Penerbit UNDIP.
- Hafid, H., F.M.M.,Pancar, dan S.H. Ananda. 2023. Bimbingan pemenuhan syarat aman sehat utuh dan halal di Rumah Potong Ayam Syar'i Kecamatan Poasia, Kota Kendari. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JAPIMAS)*. 2(2): 62-66.
- Hendry Risat, H., B. Basuki, B., dan Y. Arfie. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Banjarmasin Kota Banjarmasin.1(2): 11-22.
- Ismanto, A., dan T. Julianda. 2018. Analisis sikap dan kepuasan konsumen terhadap atribut produk karkas ayam pedaging segar di Pasar Tradisional Kota Samarinda: *Analysis of attitude and customer satisfaction on attributes of fresh chicken carcass in Traditional Market City Samarinda*. *Jurnal Ilmu Peternakan Dan Veteriner Tropis (Journal of Tropical Animal and Veterinary Science)*. 8(2): 69-82.
- Jaelani, A.,S. Dharmawati, dan W. Wanda. 2014. Berbagai lama penyimpanan daging ayam broiler segar dalam kemasan plastik pada lemari es (suhu 4°C) dan pengaruhnya terhadap sifat fisik dan organoleptik. *Ziraa'ah Majalah Ilmiah Pertanian*. 39(3): 119-128.
- Jannah, D. R. 2022. Preferensi konsumen terhadap karkas ayam broiler segar dan beku di Kecamatan Tenggaraong. *Jurnal Peternakan Lingkungan Tropis*. 5(1): 28-35.
- Jienardy, C. 2016. Gap analisis persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan, harga, kualitas produk esus. *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis*. 1(6): 703-710.
- Julianus, A. D. 2023. Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen serta implikasinya terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada Pelanggan CV. Naga Jaya Damerci) (*Doctoral dissertation*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).

- Kartika, E. W., dan T. Kaihatu. 2008. Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di laundry 5ASEC Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. 4(2): 45-57.
- Kasmad, K. 2022. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian yang berdampak pada loyalitas konsumen pedagang ayam potong di Pasar Wilayah Tangerang Selatan Produksi PT. Ra Chick Tangerang Selatan. *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*. 5(11): 4997-5005.
- Kastalani., Yemina, dan H.Sularso. 2017. Analisis pendapatan, pendidikan dan jumlah anggota keluarga terhadap pola konsumsi daging ayam broiler di Desa Sei Asam Kabupaten Kapuas. *Jurnal Ilmu Hewani Tropikal* 6 (2): 48-51.
- Kotler dan Armstrong. 2009. Prinsip-prinsip pemasaran. Edisi Enam Belas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Logahan, J. M., dan Y.T.E. Putri. 2013. Pengaruh komunikasi pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan di 7-eleven Buaran. *Binus Business Review*. 4(2): 886-896.
- Mashuri, M. 2020. Analisis dimensi loyalitas pelanggan berdasarkan perspektif islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*.9(1): 54-64.
- Maulidah, I.,J. Widodo, dan M. Zulianto. 2019. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*. 13(1): 26-29.
- Muhtarom, A., I. Syairozi, I, dan N.D. Wardani. 2022. Analisis persepsi harga, kualitas pelayanan, customer relationship marketing, dan kepercayaan terhadap peningkatan penjualan dimediasi loyalitas pelanggan pada UMKM Ayam Potong Online Elmonsu. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*. 5(1): 743-755.
- Murti, A. T., H. Karamina, dan I. Malo. 2022. Keputusan konsumen dalam membeli daging broiler era pasca pandemi covid-19 di Kabupaten Malang. *Buana Sains*. 22(3): 31-42.
- Pandora, A. 2020. Pengaruh bauran pemasaran jasa (*product, place, price, promotion, people, process, physical evidence*) terhadap keputusan pembelian dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan di Kandang Ayam Bandung. *Journal of Accounting and Business Studies*, 5(1).
- Pradela, I., R. Aprianto., S.Suyadi, dan I. Idayati. 2022. *Marketing mix* terhadap volume penjualan pada PT. Raihan Maju Mandiri dengan loyalitas karyawan sebagai *variabel intervening*. *Ikraith-Ekonomika*. 5(1): 39-47.

- Putra, I. G. N. Y., SDJ, A. W., dan I. M. Sudarma. 2015. Faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat membeli daging ayam boiler di Kabupaten Bangli. *Journal of Agribusiness and Agritourism*, 44852.
- Putera, A. K., dan W. Wahyono. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. *Management Analysis Journal*. 7(1): 110-119.
- Rachmawati, R. 2014. Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. *TEKNOBUGA: Jurnal Teknologi Busana dan Boga*, 1(1).
- Rahayu, S., dan D. Syafe'i. 2022. Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*. 5(2): 2192-2107.
- Rahayu, K. S., dan A. Zaini. 2017. Pengaruh faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis terhadap keputusan pembelian makanan dan minuman di Bara Bara Eat & Grill Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*. 2(1): 29-32.
- Ratnasari, A. D., dan H. Harti. 2016. Pengaruh kualitas produk, harga, lokasi, dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian di Djawi Lanbistro Coffee and Resto Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*: 3(3).
- Rosalina, M., N. Qomariah, N, dan M. I. Sari. 2019. Dampak promosi, harga dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen oppo smartphone. *Jurnal Penelitian IPTEKS*. 4(2): 161-174.
- Sahanggamu, S., L. Mananeke, L, dan J. Sepang. 2015. Analisis kualitas layanan, *servicescape* dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sinarmas Bitung. *Jurnal EMBA*. 3(1) : 1084-1095.
- Santoso, B. 2016. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen pada Hotel Tanjung Asri Banyuwangi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*. 2 (1): 21-35.
- Saputra, A. J. 2018. Pengaruh persepsi mahasiswa akan minat, motivasi, pelatihan profesional, gender dan lingkungan pekerjaan terhadap pilihan karir akuntan publik dan non publik. *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana*. 4(2): 126-135.
- Setianto, G., dan S. Wartini. 2017. Pengaruh bukti fisik dan empati terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. *Management Analysis Journal*. 6(4): 367-376.
- Sengkey, R., J.P.M. Tangkudug, dan M. Rembang. 2018. Strategi komunikasi pemasaran daging ayam potong oleh UD Berkat Usaha di Pasar Segar Paal Dua Manado. *Acta Diurna Komunikasi*, 7(4).

- Sholikhan, E., A. Fanani, dan M. Saratunsara. 2018. Bauran pemasaran di Tempat Pemotongan Hewan (TPH) Mitra Utama. *Jurnal Inovasi Penelitian*. 2 (2): 83-88.
- Simarmata, L., R. E. Osak., E. K. Endoh, dan F. N. Oroh. 2019. Analisis preferensi konsumen dalam membeli daging broiler di Pasar Tradisional Kota Manado (Studi Kasus Pasar Pinasungkulan Karombasa). *Zootec*. 39(2): 194-202.
- Simanjuntak, M. C. 2018. Analisis usaha ternak ayam broiler di peternakan ayam selama satu kali masa produksi. *Jurnal FAPERTANAK: Jurnal Pertanian dan Peternakan*. 3(1): 60-81.
- Subagyo, S. F., N. Harijani., P. A. Wibawati., M. H. Effendi., S. Chusniati., dan M. N. Yunita. 2021. Mutu karkas dan residu tetrasiklin daging ayam broiler di Pasar Tradisional Banyuwangi. *Jurnal Medik Veteriner*, 4(1), 1-7.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta:Bandung
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis, Buku 2*. Bandung: CV. Alfabeta. pp. 73-87, 137.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D/ Alfabeta: Bandung*.
- Sugiyono. 2017. *Metode Teknik Pengambilan Sampel Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung.
- Suprayitno, A., S. Rochaeni, dan R. Purnomowati. 2015. Pengaruh faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologi konsumen terhadap keputusan pembelian pada Restoran Gado-Gado Boplo (Studi Kasus: Restoran Gado-Gado Boplo Panglima Polim Jakarta Selatan). *Jurnal Agribisnis*. 9(2): 177-214.
- Susanto, C. M., dan L. Ardini. 2016. Pengaruh *good corporate governance*, *corporate social responsibility*, dan profitabilitas terhadap nilai perusahaan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*. 5(7).
- Triannah, L., D. Pranitasari, dan S.Z. Marichs. 2017. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*. 26(01): 105-122.

- Utami, H. Y. 2014. Pengaruh *tangible, empathy, reliability, responsiveness* dan *assurance* terhadap loyalitas pelanggan berbelanja pada Toko Tita di Lubuk Buaya Kota Padang. *Journal of Economic and Economic Education*. 3(1): 64-70.
- Utomo, D. A., dan R. Nurmalina. 2011. Analisis kepuasan dan loyalitas konsumen Prima Fresh Mart (Pendekatan *Service Quality*). In *Forum Agribisnis: Agribusiness Forum*. 1 (2), 132-150.
- Wardandy, I. S., M. Mukson, dan W.D. Prastiwi. 2022. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian daging ayam broiler. *Jurnal Litbang: Media Informasi Penelitian, Pengembangan dan IPTEK*. 18(1): 1-16.
- Widayatma, C. P., dan S. P. Lestari. 2019. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai *variabel intervening* (Studi kasus pada Rifa Kuliner Kendal). *Serat Acitya*. 7(3): 25.
- Winasis, C. L. R., H. S. Widiarti, dan B. Hadibrata. 2022. Determinasi keputusan pembelian: harga, promosi dan kualitas produk (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*. 3(4): 399-410.
- Wijaya, R., J. R. Manullang, dan T.P. Daru. 2021. Uji kualitas fisik dan organoleptik daging ayam broiler yang diberi pakan tambahan daun tahongai. *REKASATWA: Jurnal Ilmiah Peternakan*. 3(2): 67-79.
- Woen, N. G., dan S. Santoso. 2021. Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, promosi, dan harga normal terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. *Jurnal Maksipreneur: manajemen, koperasi, dan entrepreneurship*. 10(2): 146-163.
- Yulisetiari, D. 2015. Pengaruh kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan. *BISMA: Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 9(1): 17-28.
- Zaputera, H., A. Amri., dan A. Radiansyah. 2019. Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan citra merek terhadap kepuasan konsumen yang berdampak pada loyalitas konsumen. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*. 5(2): 34-52.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

KUISISIONER PENELITIAN MAHASISWA

A.Nurul Izzah Hirdan (I011 20 1254) Fakultas Peternakan, Universitas Hasanuddin. Tema penelitian “ **Pengaruh Kualitas Produk Ayam Broiler dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus di Rumah Ayam Alhamdulillah Kelurahan Daya Kota Makassar**”. Pengambilan data ini dilakukan dengan tujuan untuk menyelesaikan tugas akhir (skripsi) yang merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana. Atas bantuan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian Kuisisioner

1. Responden yang mengisi kuisisioner ini adalah konsumen yang telah melakukan pembelian ayam broiler di Rumah Ayam Alhamdulillah lebih dari 2 kali
2. Silahkan mengisi identitas responden terlebih dahulu.
3. Mengisi Kolom Kuisisioner dengan tanda (✓) pada salah satu kolom yang masing –masing memiliki nilai bobot sebagai berikut.

Pernyataan	Bobot
Setuju (S)	3
Netral (N)	2
Tidak Setuju (TS)	1

I. Identitas Responden

Nama :
Umur :
Jenis Kelamin :
Alamat :

No.Telp :
Pekerjaan :
Pendidikan Terakhir :
Jumlah Tanggungan Keluarga :
Pendapatan :

II. Data Umum

1. Sejak kapan Ibu/Bapak melakukan pembelian ayam broiler di Rumah Ayam Alhamdulillah?

Jawaban :

2. Berapa kali Ibu/Bapak melakukan pembelian ayam broiler di Rumah Ayam Alhamdulillah dalam sebulan ?

Jawaban :

3. Pada hari apa saja Ibu/Bapak melakukan pembelian ayam broiler di Rumah Ayam Alhamdulillah ?

Jawaban :

4. Berapa rata-rata bobot ayam yang Ibu/Bapak beli ?

Jawaban :

5. Berapa banyak Ibu/Bapak membeli ayam broiler pada setiap pembelian di Rumah Ayam Alhamdulillah ?

Jawaban :

6. Apakah ayam broiler yang dibeli, langsung diolah atau tidak ?

a. Jika langsung diolah, berapa banyak yang diolah?

Jawaban :

b. Jika tidak langsung diolah, berapa lama disimpan ?

Jawaban :

7. Apa alasan Ibu/Bapak tetap loyal dalam melakukan pembelian berulang di Rumah Ayam Alhamdulillah?

Jawaban :

III. Daftar Pertanyaan

a. Kualitas Produk

No.	Pernyataan	Penilaian		
		S (3)	N (2)	TS (1)
1.	Warna Kulit Karkas Ayam Sesuai Dengan Keinginan Konsumen			
2.	Warna Daging Karkas Ayam Sesuai Dengan Keinginan Konsumen			
3.	Aroma Karkas Ayam Sesuai Dengan Keinginan Konsumen			
4.	Kebersihan Kulit Kulit Karkas Ayam Sesuai Dengan Keinginan Konsumen			

b. Kualitas Layanan

No.	Pernyataan	Penilaian		
		S (3)	N (2)	TS (1)
A. <i>Tangibels (Bukti Fisik)</i>				
1.	Tempat usaha pemotongan ayam mudah dijangkau oleh masyarakat			
2.	Tempat usaha pemotongan ayam memiliki fasilitas berupa tempat tunggu dan parkir yang cukup memadai			
B. <i>Reliability (Keandalan)</i>				
1.	Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik bersama konsumen			
2.	Karyawan dapat melayani konsumen dengan baik			
C. <i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>				
1.	Karyawan sigap dan tanggap dalam melayani keinginan konsumen			
2.	Karyawan sigap dan tanggap dalam menyikapi keluhan konsumen			
D. <i>Assurance (Jaminan)</i>				
1.	Karyawan menjamin kondisi ayam broiler berada pada kondisi sehat			
2.	Karyawan menjamin kebersihan produk dan kebersihan area sekitar pemotongan ayam			
E. <i>Emphaty (Empati)</i>				
1.	Karyawan memberikan pelayanan yang adil apabila dalam kondisi ramai			
2.	Karyawan memberikan pelayanan yang ramah			

c. Loyalitas Konsumen

No.	Pernyataan	Penilaian		
		S (3)	N (2)	TS (1)
1.	Saya tidak terpengaruh pada tempat lain meskipun terdapat tempat yang menjual produk yang sama dengan harga yang jauh lebih murah			
2.	Saya merekomendasikan kepada orang-orang di sekitar saya untuk membeli produk ayam broiler segar di Rumah Ayam Alhamdulillah			

~~~~~Terima Kasih~~~~~

## Lampiran 2. Identitas Responden

| No Responden | Nama                | Umur     | Jenis Kelamin | Pekerjaan                 | Pendidikan Terakhir | Jumlah Tanggungan Keluarga | Pendapatan |
|--------------|---------------------|----------|---------------|---------------------------|---------------------|----------------------------|------------|
| 1            | Tina                | 32 Tahun | Perempuan     | Wiraswasta                | SD                  | 2 Orang                    | 5,750,000  |
| 2            | Nurjannah           | 34 Tahun | Perempuan     | Cleaning Service          | SD                  | 4 Orang                    | 5,000,000  |
| 3            | Burhanuddin         | 60 Tahun | Laki-Laki     | Wiraswasta                | S1                  | 5 Orang                    | 6,000,000  |
| 4            | Rahmatia            | 49 Tahun | Perempuan     | IRT                       | SD                  | 4 orang                    | 4,500,000  |
| 5            | Rafiuddin           | 57 Tahun | Laki-Laki     | PNS (Pemda Pangkep)       | S1                  | 2 orang                    | 8,000,000  |
| 6            | Makin               | 43 Tahun | Laki-Laki     | Wiraswasta                | SMA                 | 3 orang                    | 6,200,000  |
| 7            | Agustina            | 50 Tahun | Perempuan     | PNS (Guru)                | S2                  | 2 orang                    | 7,400,000  |
| 8            | Summa               | 59 Tahun | Perempuan     | IRT                       | SD                  | 2 orang                    | 3,500,000  |
| 9            | Munir               | 41 Tahun | Laki-Laki     | Wiraswasta                | SD                  | 1 orang                    | 3,000,000  |
| 10           | Sudamin             | 55 Tahun | Perempuan     | PNS (Guru)                | S1                  | 3 orang                    | 4,700,000  |
| 11           | Nasrullah           | 36 Tahun | Laki-Laki     | Wiraswasta                | S1                  | 5 orang                    | 7,800,000  |
| 12           | Rusdi               | 36 Tahun | Laki-Laki     | Pegawai Swasta            | S1                  | 3 orang                    | 4,000,000  |
| 13           | Nurhayati           | 56 Tahun | Perempuan     | Wiraswasta                | SMA                 | 5 orang                    | 3,000,000  |
| 14           | Baso                | 55 Tahun | Laki-Laki     | TNI AU                    | SMA                 | 4 orang                    | 5,200,000  |
| 15           | Harmiat             | 58 Tahun | Perempuan     | PNS (Polda Sulsel)        | S1                  | 1 orang                    | 5,000,000  |
| 16           | Ahmad               | 43 Tahun | Laki-Laki     | TNI AD                    | D3                  | 4 orang                    | 5,000,000  |
| 17           | Kurniyati           | 39 Tahun | Perempuan     | Wiraswasta                | SMP                 | 5 orang                    | 6,000,000  |
| 18           | Nurlela             | 36 Tahun | Perempuan     | PNS (Disdik)              | S1                  | 3 orang                    | 4,800,000  |
| 19           | Ela                 | 25 Tahun | Perempuan     | Mahasiswa                 | SMA                 | 1 orang                    | 1,000,000  |
| 20           | Hasrika             | 36 Tahun | Perempuan     | Wiraswasta                | S1                  | 2 orang                    | 5,000,000  |
| 21           | Awaluddin           | 43 Tahun | Laki-Laki     | PNS (BPD)                 | S1                  | 4 orang                    | 5,400,000  |
| 22           | Kurnaeni            | 54 Tahun | Perempuan     | PNS                       | S1                  | 4 orang                    | 10,200,000 |
| 23           | Ridwan Jaelani      | 48 Tahun | Laki-Laki     | PNS (Dinkes)              | S2                  | 4 orang                    | 7,900,000  |
| 24           | Valentine           | 36 Tahun | Perempuan     | PNS (Dosen)               | S2                  | 2 orang                    | 9,000,000  |
| 25           | Nurhasnah           | 55 Tahun | Perempuan     | PNS (KLHK)                | S1                  | 4 orang                    | 10,000,000 |
| 26           | Lukuaruan           | 49 Tahun | Perempuan     | IRT                       | SMP                 | 4 orang                    | 5,500,000  |
| 27           | Linda               | 54 Tahun | Perempuan     | Dosen Swasta              | S3                  | 6 orang                    | 10,000,000 |
| 28           | Desi                | 33 Tahun | Perempuan     | IRT                       | S1                  | 5 orang                    | 6,000,000  |
| 29           | Tini                | 33 Tahun | Perempuan     | Pegawai Swasta (Bank)     | S1                  | 6 orang                    | 8,000,000  |
| 30           | Nia                 | 58 Tahun | Perempuan     | PNS (Dosen PNUUP)         | S2                  | 4 orang                    | 5,200,000  |
| 31           | Nurwati             | 39 Tahun | Perempuan     | PNS (Disdik)              | S1                  | 2 orang                    | 4,800,000  |
| 32           | Aryati              | 28 Tahun | Perempuan     | IRT                       | SD                  | 5 orang                    | 5,000,000  |
| 33           | Sukma               | 37 Tahun | Perempuan     | IRT                       | S1                  | 3 orang                    | 5,600,000  |
| 34           | Basri               | 45 Tahun | Laki-Laki     | Kontraktor                | S1                  | 5 orang                    | 8,000,000  |
| 35           | Winarni             | 30 Tahun | Laki-Laki     | Dokter Gigi               | S1                  | 7 orang                    | 8,000,000  |
| 36           | Karmila             | 28 Tahun | Perempuan     | Pegawai BBLK              | SMA                 | 1 orang                    | 3,500,000  |
| 37           | Kaswiri             | 36 Tahun | Perempuan     | Pensiunan Guru            | S1                  | 3 orang                    | 4,800,000  |
| 38           | Sulastr             | 32 Tahun | Perempuan     | IRT                       | S1                  | 4 orang                    | 5,000,000  |
| 39           | Hesty               | 38 Tahun | Perempuan     | Pegawai Puskesmas         | S1                  | 4 orang                    | 5,000,000  |
| 40           | Nuraeni             | 52 Tahun | Perempuan     | PNS (Guru SMP)            | S2                  | 3 orang                    | 9,200,000  |
| 41           | Suci                | 30 Tahun | Perempuan     | Wiraswasta                | S1                  | 4 orang                    | 6,000,000  |
| 42           | Ayu Dila            | 25 Tahun | Perempuan     | IRT                       | S1                  | 3 orang                    | 5,000,000  |
| 43           | Nursyah             | 37 Tahun | Perempuan     | Karyawan Swasta (Bank)    | S1                  | 5 orang                    | 5,800,000  |
| 44           | Afrida Sari         | 29 Tahun | Perempuan     | Pegawai Swasta            | S1                  | 4 orang                    | 5,000,000  |
| 45           | Ardiansyah          | 43 Tahun | Laki-Laki     | Pegawasi Swasta           | S2                  | 7 orang                    | 8,800,000  |
| 46           | Handayani Kurniyati | 54 Tahun | Perempuan     | IRT                       | S1                  | 4 orang                    | 7,500,000  |
| 47           | Alimuddin           | 53 Tahun | Laki-Laki     | PNS (Kemenag Makassar)    | S1                  | 5 orang                    | 5,000,000  |
| 48           | Elizabeth           | 23 Tahun | Perempuan     | Mahasiswa                 | SMA                 | 1 orang                    | 1,000,000  |
| 49           | Turkana Maleng      | 55 Tahun | Perempuan     | PNS (Guru SD)             | S1                  | 4 orang                    | 7,000,000  |
| 50           | Karina              | 29 Tahun | Perempuan     | Karyawan Swasta (Bank)    | S1                  | 3 orang                    | 7,500,000  |
| 51           | Ratnasari           | 39 Tahun | Perempuan     | IRT                       | SMP                 | 8 orang                    | 3,500,000  |
| 52           | Mutmainnah          | 37 Tahun | Perempuan     | Wiraswasta                | SLTA                | 4 orang                    | 9,000,000  |
| 53           | Ratna               | 37 Tahun | Perempuan     | Penjual Sembako           | SMA                 | 4 orang                    | 5,000,000  |
| 54           | Rustiya             | 40 Tahun | Perempuan     | PNS (Dinkes)              | S1                  | 5 orang                    | 8,800,000  |
| 55           | Nurkarl             | 52 Tahun | Perempuan     | IRT                       | S1                  | 4 orang                    | 7,000,000  |
| 56           | Irawanti            | 38 Tahun | Perempuan     | Penjual Gorden            | SMA                 | 6 orang                    | 5,000,000  |
| 57           | Hj. Hadijah         | 61 Tahun | Perempuan     | Pensiunan Guru            | S1                  | 3 orang                    | 3,700,000  |
| 58           | Ina                 | 20 Tahun | Perempuan     | Wiraswasta                | SMA                 | 2 orang                    | 4,500,000  |
| 59           | Nurwati             | 38 Tahun | Perempuan     | Wiraswasta (Penjual)      | SMA                 | 4 orang                    | 5,000,000  |
| 60           | Yanti               | 47 Tahun | Perempuan     | Wiraswasta (Kuliner Roti) | S1                  | 4 orang                    | 8,000,000  |
| 61           | Sulastr             | 40 Tahun | Perempuan     | IRT                       | SMA                 | 3 orang                    | 3,000,000  |
| 62           | Nurfaitah           | 27 Tahun | Perempuan     | Mahasiswa                 | S1                  | 1 orang                    | 1,300,000  |
| 63           | Ronald              | 45 Tahun | Laki-Laki     | Pegawai Swasta            | S1                  | 4 orang                    | 8,000,000  |
| 64           | St. Hasnawiah       | 57 Tahun | Perempuan     | IRT                       | S1                  | 8 orang                    | 5,000,000  |
| 65           | Incehasniani        | 52 Tahun | Perempuan     | Wiraswasta                | S1                  | 2 orang                    | 5,000,000  |
| 66           | Erna                | 39 Tahun | Perempuan     | PNS (Puskesmas)           | S1                  | 4 orang                    | 7,000,000  |
| 67           | Andriani            | 43 Tahun | Perempuan     | Wiraswasta (Penjual Kue)  | SMP                 | 4 orang                    | 5,500,000  |
| 68           | Rosmini             | 50 Tahun | Perempuan     | IRT                       | S1                  | 4 orang                    | 6,000,000  |
| 69           | Marisa              | 30 Tahun | Perempuan     | IRT                       | S1                  | 2 orang                    | 5,000,000  |
| 70           | Aris                | 47 Tahun | Laki-Laki     | Wiraswasta                | S1                  | 3 orang                    | 6,500,000  |
| 71           | Dija                | 21 Tahun | Perempuan     | Mahasiswa                 | SMA                 | 5 orang                    | 6,000,000  |
| 72           | Andira              | 36 Tahun | Perempuan     | Pegawai Bank              | S1                  | 3 orang                    | 9,000,000  |
| 73           | Hardianti           | 32 Tahun | Perempuan     | IRT                       | SMA                 | 5 orang                    | 4,700,000  |
| 74           | Rafiuddin           | 40 Tahun | Perempuan     | PNS (Kantor Gubernur)     | S2                  | 5 orang                    | 8,000,000  |
| 75           | Murniati            | 58 Tahun | Perempuan     | Pensiunan Guru            | S1                  | 3 orang                    | 6,000,000  |
| 76           | Kiki                | 30 Tahun | Perempuan     | Wiraswasta                | SMA                 | 3 orang                    | 5,200,000  |
| 77           | Agussalim           | 40 Tahun | Laki-Laki     | PNS                       | S2                  | 4 orang                    | 8,000,000  |
| 78           | Murniati            | 48 Tahun | Perempuan     | IRT                       | S1                  | 5 orang                    | 6,000,000  |
| 79           | A.Suciati           | 32 Tahun | Perempuan     | PNS (Guru)                | S2                  | 4 orang                    | 6,200,000  |
| 80           | Firyalsi            | 29 Tahun | Perempuan     | Karyawan Swasta (Bank)    | S1                  | 3 orang                    | 7,000,000  |
| 81           | Irwansyah           | 30 Tahun | Laki-Laki     | Karyawan Swasta (Bank)    | S1                  | 5 orang                    | 5,800,000  |
| 82           | Nurfadillah         | 30 Tahun | Perempuan     | Karyawan Swasta (Bank)    | S2                  | 6 orang                    | 8,300,000  |
| 83           | Fatimah             | 43 Tahun | Perempuan     | IRT                       | SD                  | 3 orang                    | 3,500,000  |
| 84           | Anti                | 54 Tahun | Perempuan     | Wiraswasta                | SMA                 | 8 orang                    | 7,500,000  |
| 85           | Syamsul Jaidi       | 32 Tahun | Laki-Laki     | PNS                       | S1                  | 3 orang                    | 5,300,000  |
| 86           | Andi Kirani         | 29 Tahun | Perempuan     | Wiraswasta                | SMA                 | 4 orang                    | 7,500,000  |
| 87           | Abdul Karim         | 35 Tahun | Laki-Laki     | Wiraswasta                | S1                  | 3 orang                    | 6,800,000  |
| 88           | Musywirah           | 38 Tahun | Perempuan     | Dosen Swasta              | S2                  | 4 orang                    | 7,200,000  |
| 89           | Muttaqin            | 45 Tahun | Laki-Laki     | Pensiunan Guru            | S1                  | 2 orang                    | 3,600,000  |

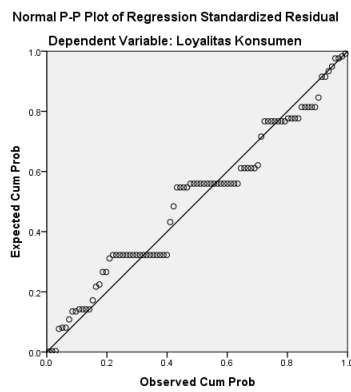
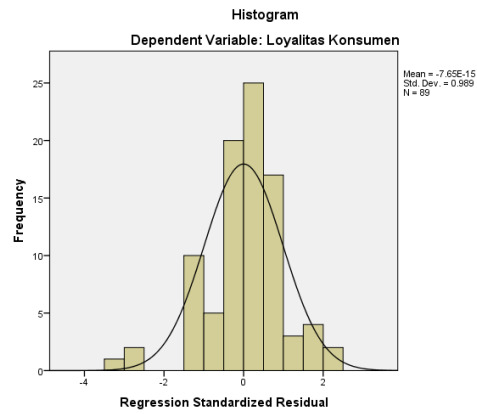
### Lampiran 3. Penilaian Responden

| No. Responden | Kualitas Produk (X1) |      |      |      |       | Kualitas Layanan (X2) |   |   |             |   |                |   |                     |   |   |         | Loyalitas Pelanggan (Y) |       |          |     |       |     |
|---------------|----------------------|------|------|------|-------|-----------------------|---|---|-------------|---|----------------|---|---------------------|---|---|---------|-------------------------|-------|----------|-----|-------|-----|
|               | X1.1                 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | TOTAL | Tangibles             |   |   | Reliability |   | Responsiveness |   | Assurance (Jaminan) |   |   | Empathy |                         | TOTAL | Y.1      | Y.2 | TOTAL |     |
| 1             | 2                    | 3    | 3    | 2    | 2.5   | 2                     | 2 | 1 | 3           | 2 | 3              | 3 | 2                   | 2 | 2 | 2       | 2                       | 2     | 2.333333 | 2   | 2     | 2   |
| 2             | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 3              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 3        | 3   | 3     | 3   |
| 3             | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 2 | 3 | 3           | 3 | 3              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.916667 | 3   | 3     | 3   |
| 4             | 2                    | 2    | 3    | 2    | 2.25  | 2                     | 3 | 3 | 1           | 2 | 2              | 3 | 2                   | 2 | 2 | 2       | 2                       | 1     | 2.083333 | 1   | 2     | 1.5 |
| 5             | 2                    | 3    | 3    | 2    | 2.5   | 3                     | 2 | 1 | 3           | 2 | 2              | 3 | 3                   | 2 | 2 | 2       | 2                       | 2     | 2.25     | 2   | 1     | 1.5 |
| 6             | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 3              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 3        | 3   | 3     | 3   |
| 7             | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 2 | 3 | 3           | 3 | 3              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.916667 | 3   | 3     | 3   |
| 8             | 3                    | 3    | 3    | 2    | 2.75  | 3                     | 3 | 3 | 2           | 3 | 3              | 3 | 2                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.833333 | 3   | 3     | 3   |
| 9             | 3                    | 3    | 3    | 2    | 2.75  | 2                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 3              | 3 | 2                   | 3 | 2 | 2       | 2                       | 2     | 2.666667 | 3   | 2     | 2.5 |
| 10            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 2 | 3           | 3 | 3              | 2 | 2                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.75     | 3   | 3     | 3   |
| 11            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 3              | 2 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 2                       | 3     | 2.833333 | 3   | 3     | 3   |
| 12            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 3              | 2 | 3                   | 3 | 3 | 2       | 3                       | 3     | 2.833333 | 3   | 3     | 3   |
| 13            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 2              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 2       | 3                       | 3     | 2.833333 | 3   | 3     | 3   |
| 14            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 2 | 2 | 3           | 3 | 3              | 2 | 3                   | 3 | 3 | 2       | 3                       | 3     | 2.666667 | 3   | 3     | 3   |
| 15            | 2                    | 2    | 3    | 3    | 2.5   | 3                     | 2 | 2 | 2           | 2 | 3              | 2 | 3                   | 2 | 2 | 2       | 2                       | 3     | 2.416667 | 2   | 3     | 2.5 |
| 16            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 2 | 3 | 3           | 2 | 3              | 2 | 3                   | 3 | 2 | 2       | 2                       | 2     | 2.666667 | 3   | 3     | 3   |
| 17            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 2                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 3              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.916667 | 3   | 3     | 3   |
| 18            | 2                    | 3    | 3    | 3    | 2.75  | 3                     | 2 | 3 | 3           | 2 | 3              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.833333 | 3   | 3     | 3   |
| 19            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 3              | 2 | 2                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.833333 | 3   | 3     | 3   |
| 20            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 2                     | 3 | 3 | 3           | 2 | 3              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.833333 | 3   | 3     | 3   |
| 21            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 3              | 2 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.916667 | 3   | 3     | 3   |
| 22            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 2 | 3 | 3           | 3 | 3              | 2 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.833333 | 3   | 3     | 3   |
| 23            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 2 | 3              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.916667 | 3   | 3     | 3   |
| 24            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 2 | 2              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.833333 | 3   | 3     | 3   |
| 25            | 2                    | 2    | 3    | 2    | 2.25  | 2                     | 3 | 3 | 2           | 2 | 2              | 3 | 2                   | 3 | 2 | 2       | 2                       | 2     | 2.333333 | 1   | 1     | 1   |
| 26            | 2                    | 3    | 3    | 2    | 2.5   | 2                     | 2 | 3 | 2           | 2 | 3              | 3 | 2                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.583333 | 3   | 1     | 2   |
| 27            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 2 | 3              | 2 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.916667 | 3   | 3     | 3   |
| 28            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 2 | 3           | 3 | 3              | 2 | 3                   | 3 | 3 | 2       | 3                       | 3     | 2.75     | 3   | 3     | 3   |
| 29            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 2 | 3 | 3           | 3 | 2              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.833333 | 3   | 3     | 3   |
| 30            | 2                    | 2    | 3    | 3    | 2.5   | 3                     | 3 | 3 | 2           | 2 | 2              | 2 | 3                   | 2 | 2 | 2       | 2                       | 2     | 2.333333 | 3   | 1     | 2   |
| 31            | 2                    | 3    | 3    | 3    | 2.75  | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 3              | 2 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 2                       | 2     | 2.833333 | 3   | 3     | 3   |
| 32            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 3              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 2       | 3                       | 3     | 2.916667 | 3   | 3     | 3   |
| 33            | 2                    | 3    | 3    | 3    | 2.75  | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 2              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 2       | 3                       | 3     | 2.833333 | 3   | 3     | 3   |
| 34            | 2                    | 3    | 3    | 3    | 2.75  | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 2              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 2       | 2                       | 2     | 2.75     | 3   | 3     | 3   |
| 35            | 2                    | 3    | 3    | 2    | 2.5   | 3                     | 3 | 3 | 2           | 3 | 3              | 3 | 2                   | 3 | 2 | 3       | 3                       | 3     | 2.75     | 2   | 3     | 2.5 |
| 36            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 2              | 3 | 3                   | 2 | 2 | 3       | 3                       | 3     | 2.833333 | 3   | 3     | 3   |
| 37            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 2                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 2              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.833333 | 3   | 3     | 3   |
| 38            | 2                    | 3    | 3    | 3    | 2.75  | 2                     | 3 | 3 | 2           | 3 | 3              | 2 | 3                   | 2 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.666667 | 2   | 3     | 2.5 |
| 39            | 2                    | 3    | 3    | 3    | 2.75  | 3                     | 3 | 3 | 2           | 3 | 3              | 2 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.833333 | 3   | 3     | 3   |
| 40            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 2              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.916667 | 3   | 3     | 3   |
| 41            | 3                    | 2    | 3    | 2    | 2.5   | 2                     | 2 | 2 | 2           | 3 | 2              | 3 | 3                   | 2 | 3 | 2       | 2                       | 2     | 2.333333 | 3   | 1     | 2   |
| 42            | 2                    | 3    | 3    | 2    | 2.5   | 3                     | 2 | 2 | 2           | 2 | 2              | 3 | 3                   | 2 | 3 | 2       | 2                       | 2     | 2.333333 | 3   | 1     | 2   |
| 43            | 2                    | 2    | 3    | 3    | 2.5   | 3                     | 3 | 3 | 2           | 2 | 2              | 2 | 2                   | 2 | 2 | 2       | 2                       | 2     | 2.333333 | 3   | 1     | 2   |
| 44            | 3                    | 3    | 3    | 2    | 2.75  | 2                     | 3 | 3 | 3           | 2 | 2              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.75     | 2   | 3     | 2.5 |
| 45            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 2                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 3              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.916667 | 3   | 3     | 3   |
| 46            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 2              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.916667 | 3   | 3     | 3   |
| 47            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 2              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.916667 | 3   | 3     | 3   |
| 48            | 2                    | 3    | 3    | 2    | 2.5   | 2                     | 3 | 2 | 2           | 2 | 2              | 3 | 2                   | 2 | 2 | 2       | 2                       | 2     | 2.333333 | 3   | 1     | 2   |
| 49            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 2              | 3 | 3                   | 2 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.833333 | 3   | 3     | 3   |
| 50            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 2              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.916667 | 3   | 3     | 3   |
| 51            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 3              | 2 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.916667 | 3   | 3     | 3   |
| 52            | 2                    | 3    | 3    | 3    | 2.75  | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 3              | 2 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.916667 | 3   | 3     | 3   |
| 53            | 3                    | 2    | 3    | 2    | 2.5   | 2                     | 3 | 3 | 2           | 2 | 2              | 3 | 3                   | 2 | 3 | 2       | 2                       | 2     | 2.416667 | 3   | 1     | 2   |
| 54            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 3              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 3        | 3   | 3     | 3   |
| 55            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 2 | 3 | 3           | 3 | 3              | 2 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.833333 | 3   | 3     | 3   |
| 56            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 3              | 2 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.916667 | 3   | 3     | 3   |
| 57            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 2              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.916667 | 3   | 3     | 3   |
| 58            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 3              | 2 | 2                   | 3 | 2 | 3       | 3                       | 3     | 2.75     | 3   | 3     | 3   |
| 59            | 2                    | 3    | 3    | 3    | 2.75  | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 2              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.916667 | 3   | 3     | 3   |
| 60            | 2                    | 3    | 3    | 3    | 2.75  | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 3              | 2 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.916667 | 3   | 3     | 3   |
| 61            | 2                    | 3    | 3    | 2    | 2.5   | 2                     | 3 | 2 | 2           | 2 | 2              | 3 | 3                   | 2 | 3 | 2       | 2                       | 2     | 2.333333 | 3   | 1     | 2   |
| 62            | 2                    | 3    | 3    | 3    | 2.75  | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 3              | 2 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.916667 | 3   | 3     | 3   |
| 63            | 3                    | 2    | 3    | 2    | 2.5   | 3                     | 2 | 3 | 3           | 2 | 3              | 2 | 2                   | 3 | 3 | 2       | 2                       | 2     | 2.5      | 3   | 1     | 2   |
| 64            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 2 | 3 | 2           | 2 | 2              | 2 | 3                   | 2 | 3 | 2       | 2                       | 2     | 2.333333 | 3   | 1     | 2   |
| 65            | 2                    | 2    | 3    | 2    | 2.25  | 2                     | 3 | 3 | 2           | 2 | 2              | 2 | 3                   | 2 | 2 | 3       | 2                       | 2     | 2.416667 | 2   | 1     | 1.5 |
| 66            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 3              | 2 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.916667 | 2   | 3     | 2.5 |
| 67            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 2 | 3 | 3           | 3 | 3              | 2 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 2.833333 | 3   | 3     | 3   |
| 68            | 3                    | 2    | 3    | 2    | 2.5   | 2                     | 2 | 3 | 2           | 2 | 2              | 3 | 2                   | 3 | 2 | 2       | 2                       | 2     | 2.416667 | 1   | 3     | 2   |
| 69            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 3              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 3       | 3                       | 3     | 3        | 3   | 3     | 3   |
| 70            | 2                    | 2    | 3    | 2    | 2.75  | 3                     | 3 | 2 | 1           | 1 | 1              | 3 | 2                   | 2 | 3 | 2       | 1                       | 2     | 2        | 1   | 1     | 1   |
| 71            | 2                    | 2    | 3    | 2    | 2.25  | 2                     | 2 | 1 | 2           | 1 | 2              | 3 | 3                   | 2 | 3 | 1       | 2                       | 2     | 2        | 1   | 1     | 1   |
| 72            | 3                    | 3    | 3    | 2    | 2.75  | 3                     | 2 | 2 | 3           | 2 | 3              | 2 | 3                   | 2 | 3 | 2       | 2                       | 3     | 2.416667 | 3   | 1     | 2   |
| 73            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 2 | 2 | 3           | 3 | 3              | 2 | 2                   | 3 | 2 | 3       | 3                       | 3     | 2.583333 | 3   | 3     | 3   |
| 74            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 2 | 2           | 2 | 3              | 2 | 3                   | 3 | 2 | 2       | 2                       | 2     | 2.5      | 2   | 3     | 2.5 |
| 75            | 2                    | 3    | 3    | 2    | 2.5   | 2                     | 3 | 3 | 2           | 2 | 3              | 2 | 2                   | 2 | 2 | 2       | 2                       | 3     | 2.416667 | 1   | 3     | 2   |
| 76            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 3 | 3 | 3           | 3 | 2              | 3 | 3                   | 3 | 2 | 3       | 3                       | 3     | 2.833333 | 3   | 3     | 3   |
| 77            | 2                    | 3    | 3    | 2    | 2.5   | 3                     | 2 | 2 | 2           | 2 | 3              | 2 | 2                   | 3 | 2 | 2       | 2                       | 2     | 2.416667 | 3   | 1     | 2   |
| 78            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3                     | 2 | 3 | 3           | 2 | 3              | 3 | 3                   | 3 | 3 | 2       | 2                       | 2     | 2.833333 | 3   | 3     | 3   |
| 79            | 2                    | 3    | 3    | 3    | 2.75  | 3                     | 2 | 3 | 3           | 3 | 3              | 2 | 2                   | 3 | 3 | 3       | 2                       | 2     | 2.666667 | 3   | 3     | 3   |
| 80            | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3     | 2                     | 3 | 2 | 3           | 3 | 3              | 2 | 3                   | 3 | 2 | 3       | 2                       | 2     | 2.58333  |     |       |     |

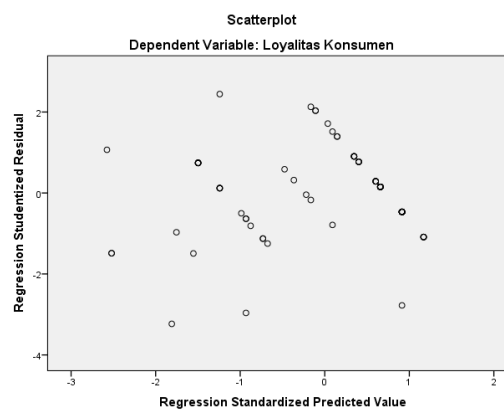
## Lampiran 4. Normalitas Data

### Uji Normalitas

Charts



### Uji Heteroskedasitas



## Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t    | Sig.   | Collinearity Statistics |            |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|--------|-------------------------|------------|
|       | B                           | Std. Error | Beta                      |      |        | Tolerance               | VIF        |
| 1     | (Constant)                  | -3.525     | .290                      |      |        |                         |            |
|       | Kualitas Produk             | .650       | .150                      | .266 | 4.326  | .000                    | .449 2.226 |
|       | Kualitas Layanan            | 1.603      | .139                      | .709 | 11.529 | .000                    | .449 2.226 |

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

## Uji Autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .924 <sup>a</sup> | .854     | .850              | .21868                     | 1.373         |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

## Lampiran 5. Hasil Analisis Data

### Analisis Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .924 <sup>a</sup> | .854     | .850              | .21868                     | 1.373         |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

### Pengujian Hipotesis Secara Simultan

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1     | Regression | 24.028         | 2  | 12.014      | 251.237 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 4.112          | 86 | .048        |         |                   |
|       | Total      | 28.140         | 88 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk

### Pengujian Hipotesis Secara Parsial

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t       | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|---------|------|-------------------------|-------|
|       |                  | B                           | Std. Error | Beta                      |         |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)       | -3.525                      | .290       |                           | -12.147 | .000 |                         |       |
|       | Kualitas Produk  | .650                        | .150       | .266                      | 4.326   | .000 | .449                    | 2.226 |
|       | Kualitas Layanan | 1.603                       | .139       | .709                      | 11.529  | .000 | .449                    | 2.226 |

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen



## Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian





## RIWAYAT HIDUP



**A. Nurul Izzah Hirdan**, kerap dipanggil Izzah. Lahir di Makassar, 07 Mei 2002. Merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Nama ayah adalah Andi Akhmad Hirdan, S.Pt dan Nama ibu adalah Dr. Ir. Kasmiyati Kasim S.PT., M.Si. Penulis merupakan lulusan dari SD Inpres Tamalanrea 1, SMPN 12 Makassar dan SMAN 21 Makasaar. Saat ini penulis melanjutkan pendidikan di Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin. Penulis dikenal sebagai orang yang mudah bergaul, ramah, periang dan pekerja keras namun sedikit cerewet untuk orang-orang tertentu. Sebelum masuk di dunia perkuliahan penulis banyak mengikuti kegiatan-kegiatan akademik maupun non akademik. Penulis berkecimpung dalam organisasi Palang Merah Remaja dan seni tari. Saat berkecimpung di organisasi Palang Merah Remaja, penulis rajin mengikuti lomba PMR dalam bidang pertolongan pertama dan cerdas cermat. Alhasil, penulis dapat banyak merasa kebersamaan dan kemanusiaan bagi sesama manusia. Selain itu, sejak SD hingga SMA penulis selalu mengikuti seni tari dan berbagai lomba tari. Misalnya, menari saat HUT Sulawesi Selatan yang diselenggarakan oleh provinsi dan menjadi perwakilan sekolah. Selain itu, penulis juga aktif dalam mengikuti lomba tari di KEKER DAN LFS2N. Saat ingin memasuki dunia perkuliahan, penulis memilih fakultas peternakan sebagai salah satu pilihan fakultas pada jalur SBMPTN. Memilih fakultas peternakan berdasarkan minat bakat dan ingin melanjutkan jejak karir ibu penulis. Penulis pernah mengikut lomba karya tulis ilmiah PENSIL dan menjadi juara dalam

bidang PKM-KC. Hal itu merupakan awal dari penulis mengikuti kegiatan non akademik. Penulis juga bergabung dalam salah satu UKM Penalaran bernama Forum Studi Ilmiah (FOSIL) dan menjadi pengurus sebagai bendahara umum FOSIL Periode 2021/2022. Penulis juga aktif sebagai asisten pada beberapa laboratorium dan mata kuliah, seperti laboratorium mikrobiologi hewan, laboratorium ilmu kesehatan ternak, asisten mata kuliah manajemen pemasaran dan perilaku konsumen dan analisis studi kelayakan proyek. Penulis juga telah mengikuti beberapa kegiatan seperti Program Kreativitas Mahasiswa dan Program Mahasiswa Wirausaha dan berhasil lolos pendanaan pada tahun 2023. Penulis merupakan salah satu awardee beasiswa Charoen Pokphand Indonesia. Penulis mengoptimalkan akademik dibandingkan non akademik yang dapat dilihat dari IPK terakhir yaitu 3.94 dan berhasil lulus dengan predikat *cumlaude*. Dorongan dari keluarga besar dan beberapa teman membuat penulis sangat berusaha maksimal dalam menggapai prestasi yang terbaik agar dapat membanggakan keluarga. Pada semester ini penulis berharap agar tetap semangat dan pantang menyerah agar dapat mencapai cita-cita yang diinginkan. Penulis bercita-cita menjadi seorang dosen. Tentu saja, sampai di titik ini begitu banyak rintangan yang penulis hadapi. Namun dengan semangat dan kepercayaan diri yang dimiliki penulis akhirnya mampu melewati semua tantangan yang ada dan menjadi pribadi yang lebih baik lagi.