

DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah., M. Hubeis dan N.S. Palupi. 2016. Pengembangan strategi bisnis menu restoran makassar dalam mendukung penyediaan makanan tradisional makassar (Studi Kasus di Restoran Marannu dan Karebosi Kelapa Gading, Jakarta). *Jurnal Manajemen IPB*. 11 (1) : 1-9.
- Anawati, A. 2013. Preferensi Mahasiswa Kos Terhadap Makanan yang Dijual pada Warung Makan di Dusun Nologaten, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Anawati, A. 2013. Preferensi Mahasiswa Kos Terhadap Makanan yang Dijual pada Warung Makan di Dusun Nologaten, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Ariningtyas, E., dan Rachmawati K, I. A. K. 2020. Menguji pengaruh keragaman menu, kualitas produk, store atmosphere, dan harga terhadap loyalitas pelanggan di wedangan jimboeng. *Excellent*, 7(1): 115–123.
- Aryanti, D., A. Hudoyo dan E. Kasymir. 2013. Analisis tingkat pelayanan restoran terhadap kepuasan pelanggan: studi kasus pada dua restoran di kompleks pertokoan way halim permai Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis*, 1 (2) : 118–125.
- Barangsinga, G.B.Y., dan Sukawati, T.G.R. 2019. Pengaruh *Perceived Quality* dan *brand image* terhadap *brand loyalty* dan *brand equity*. *E-Jurnal Manajemen*, 8(4): 2125-2151.
- Budiarsih, R. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada restoran pizza hut di kota kediri. *Jurnal Simki-Economic*. 1 (9) : 2 – 11.
- Demam, M. J. 1997. Kimia Makanan. Kosasih Padmawinata, penerjemah. Terjemahan dari *Principles of Food Chemistry*. Penerbit Institut Teknologi Bandung. Bandung.
- Durianto, D. Sugiarto., dan T. Stinjak. 2001. Strategi Menaklukkan Pasar. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Elva. H.Y., A. I. Jamhur., dan S. N. Rahman. 2021. Penerapan metode importance performance analysis (ipa) untuk mengukur kualitas sistem informasi ulangan. *Jurnal Pustaka Data*. 1(1): 08 – 12.
- Faradiba, F., dan Tri Astuti, S. R. 2013. Analisis pengaruh kualitas produk, harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang konsumen (studi pada warung makan “bebek gendut” semarang). *Jurnal Diponegoro*. 1(2): 59-

69. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/3206>

- Gulla, R., S. G. Oroh dan F. Roring. 2015. Analisis harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel Manado Grace Inn. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Akuntansi*, 3 (1) : 1313-1322.
- Gulla, R., S. G. Oroh dan F. Roring. 2015. Analisis harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel Manado Grace Inn. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Akuntansi*, 3 (1) : 1313-1322.
- Harminingtayas, R. 2012. Analisis faktor pelayanan, fasilitas, promosi dan lokasi terhadap kepuasan penghuni perumahan permata puri ngaliyan Semarang. *Jurnal STIE Semarang*, 4 (3) : 1-8.
- Hayati, Y. H dan G. Sekartaji. 2015. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di restoran bebek dan ayam goreng pak ndut Solo. *Jurnal Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi*, 1 (1) : 49-56.
- Hidayah, R. D. , L. M. Lestari. Dan R. Nurmalina. 2019. Daya Saing Usaha Penggemukan Sapi Potong Peternakan Rakyat Di Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur. *Jurnal Buletin Peternakan*, 41(1): 101-112.
- Hidayati, N.N., E,Y,W. Yuniwanti dan S. Isdadiyanto. 2016. Perbandingan kualitas daging itik magelang, itik pedaging dan itik tegal. *Bioma Jurnal*. 18 (1) : 56 – 63.
- Horax, M., L. Sanjaya., J. Pratiwi dan A. K. Yosephine. 2017. Analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan restoran cepat saji (restoran x) dengan metode service quality (servqual). *Jurnal Metris*, 18 : 65–74.
- Ihsana, I dan S. Amir. 2013. *Sukses Memiliki Restoran Tanpa Modal*. Laksar Aksara. Jakarta.
- Irawan, H. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction*. PT Elex Media Komputindo Gramedia. Jakarta.
- Irine. 2009. *Pemasaran Modern*. Amus. Yogyakarta.
- Jasfar, F. 2005. *Manajemen Produk Pendekatan Terpadu*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Edisi IX (terjemahan), Jilid II. Jakarta: Penerbit Erlangga Jakarta Cetakan XV.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks. Jakarta.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management*, Millenium Edition. Pearson Custom Publishing. America.

- Krisno, D., dan H. Samuel. Pengaruh *perceived quality*, *perceived sacrifice* dan *perceived value* terhadap *customer satisfaction* di *informa innovative furnishing pakuwon city surabaya*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. 1(1): 1-12
- Kurniawan, H.H. 2017. Pengaruh *perceived quality* terhadap *brand loyalty* melalui mediasi *brand image* dan *brand trust*. (Studi pada Brand Restoran McDonald's di Kota Malang. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 4(2): 228-239.
- Kusumayana, P dan S. Nafisah. 2017. Strategi pengembangan ternak itik petelur di Desa Kamayahan Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Daun*, 4 (1) : 55–62.
- Kusumayana, P dan S. Nafisah. 2017. Strategi pengembangan ternak itik petelur di desa kamayahan kecamatan amuntai utara kabupaten hulu sungai utara. *Jurnal Daun*. 4 (1) : 55 – 62.
- Lestari, D. A., W. Sarengat dan E. Suprijatna. 2015. Performa produksi telur itik lokal yang diberi pakan mengandung kiambang (*Salvinia Molesta*) fermentasi. *Animal Agriculture Journal*, 4 (1) : 104–108.
- Lestari, D., Rukmiasih., T. Suryati dan P.S. Hardjosworo. 2017. Performa itik lokal (*anas Platyrhynchos Javanica*) yang diberi tepung daun beluntas atau kenikir sebagai sumber pakan aditif. *Jurnal Ilmu Produksi dan Teknologi Hasil Peternakan*. 4 (2) : 34 – 40.
- Margareta, S. 2013. Hubungan pelaksanaan sistem kearsipan dengan efektivitas pengambilan Keputusan pimpinan Universitas Pendidikan Indonesia. *Repository.upi.edu*. 1(1):1-24
- Malik, M. E., M. M. Ghafoor and H. K. Iqbal. 2012. Impact of brand image, service quality and price on customer satisfaction in Pakistan telecommunication sector. *International Journal of Business and Social Science*, 3 (23) : 124-125.
- Mamarimbing, B., J.K.J. Kalangi., B.F.J. Sondakh dan J. Lainawa. 2017. Analisis manajemen pemeliharaan ternak itik petelur di kecamatan kakas barat kabupaten minahasa. *Jurnal Zootek*. 37 (2) : 216 – 223.
- Monopo, F. 2013. Kualitas pelayanan, dan *servicescape* pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada hotel gran puri Manado. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Akuntansi*, 1 (4) : 1341-1348.
- Muchlis, I. 2015. Pengaruh Stres Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Batik Danar Hadi Surakarta. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Mulyono, S. 2004. *Beternak Ayam Buras Berorientasi Agribisnis*. Penebar

Swadaya. Jakarta.

- Neliyatun. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi Oleh Kepuasan Pelanggan. Skripsi. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Novrianto, J. 2016. Analisis kepuasan pelanggan pada restoran sop tunjang pertama (m1) di Pekanbaru. *Jurnal Valuta*. 2 (2) : 171 – 189.
- Nugraha, Y. C. 2016. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 3 (1) : 1-17.
- Ong. J.O., dan J. Pambudi. 2014. Analisis kepuasan pelanggan dengan importance performance analysis di sbu laboratory cibitung pt sucofindo (persero). *Jurnal Udip*. 9(1):1-10.
- Ranas, R. R dan A. Mansur. 2013. Analisis dan perbaikan layanan hotel menggunakan servqual dan diagram kartesius. *Jurnal Telaah Bisnis*, 14 (2) : 124-125.
- Randa., S. Yohannes., Hardjosworo, S. Peni., Apriyantono., A. Hutagalung., dan Rudy I. 2007. Bau daging dan performa itik akibat pengaruh perbedaan galur dan jenis lemak serta kombinasi komposisi antioksidan (Vitamin A, C, dan E) dalam pakan. *Jurnal Institut Pertanian Bogor*.
- Riduwan. 2009. Skala Pengukuran Variabel Penelitian. Alfabeta. Bandung.
- Safrizal. 2015. Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada restoran ayam penyot pak ulis di kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. 4 (1) : 214 – 224.
- Setyo, P. E. 2017. Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen best autoworks. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1 (6) : 755-764.
- Simamora, B. 2002. Panduan Riset Perilaku Konsumen. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Siwantara, I. W. 2011. Pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan serta kinerja customer relationship management (Studi pada Halo Corporate PT Telkomsel Bali). *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 7 (3) : 150–161.
- Sulfiana Y., D., S. Priyarsono dan S. Mulatsih .2020. Pengembangan peternakan sapi potong untuk peningkatan perekonomian provinsi jawa tengah: suatu pendekatan perencanaan wilayah. *Jurnal Agribisnis Indonesia*, 2 (2) : 177-190.
- Sumarni D. A. 2014. Pengaruh modal sosial terhadap tingkat kesejahteraan rumah tangga peternak: studi kasus pada kelompok peternak ayam kampung

- Ngudi Mulyo, Gunung Kidul. Buletin Peternakan, 41 (3) : 349-354.
- Sumarwan. 2002. Landasan Pendidikan. Prospect. Bandung.
- Supranto, J. 2006. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Cetakan Ketiga PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Supranto. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono. F. 1997. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2008. Strategi Pemasaran. Andi Offset. Yogyakarta.
- Utami, P., A. N. Dwi., Citrakesumasari dan Fatimah. 2013. Kandungan zat gizi makro dan pengaruh bumbu terhadap angka peroksida per porsi coto Makassar. Jurnal Manajemen Industri Kecil Menengah, 11 (1) : 1-9.
- Vanesa, D., Firman., H. A. Mesta. Analisis peningkatan kualitas pelayanan pasien menggunakan metode servqual dan importance performance analysis (ipa). Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha. 28(2): 2655-6499.
- 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.
- Wiranata, M.A., J.I. Sanyoto dan H. Subagja. 2017. Analisis profitabilitas usaha peternakan ayam kampung super di kabupaten Jember. Jurnal Ilmu Peternakan Terapan. 1 (1) : 31-38.
- Winarno, F.G. 2002. Kimia Pangan dan Gizi. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Identitas Responden Rumah Makan Bebek Gazebo

No	Nama	Alamat	Pekerjaan	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin
1	Dr. M Sofyan	Asrama Militer Yonkav Perintis Kemerdekaan	Dokter	38	S2	L
2	Dr. Dita Ariana, MARS	Asrama Militer Yonkav Perintis Kemerdekaan	Dokter Umum	37	S2	P
3	Zahratul Nurjannah	BTP Blok H	Freelancer	24	D3	P
4	Parmanfyah	Jl Perintis Kemerdekaan VII	Karyawan	28	S1	L
5	Klistiani	Jln Perintis Kemerdekaan VI	Mahasiswa	19	S1	P
6	Muh. Arif Fernandes	Jln Bung Blok AA	Pelajar	19	SMA	L
7	Pendik	Pintu I	Pelajar	15	SMK	L
8	Dhany Salam Ramadhan	Jl Raya Pendidikan	Mahasiswa	23	S1	L
9	Dika Safitri	Perum. Borong Citra Graha	Mahasiswa	21	S1	P
10	Nilam	Bone-Bone	Wiraswasta	33	S1	P
11	Muh. Bahrul Ulum	Hertasning	Mahasiswa	20	S1	L
12	Darmawan Said	Kota Tua, Maluku	PNS	28	S1	L
13	Hj Yuyun	Palopo	Wiraswasta	43	S1	P
14	Yuni Syafa Wati	Pondok Helfi 2	Mahasiswa	21	S1	P
15	Agnes	Banjarmasin	Karyawan Swasta	24	S1	P
16	Rasmia	BTP Tamalanrea	Pelajar	18	SMA	P
17	Ade Try Mutia	BTP	IRT	26	S1	P
18	Kusuma Djafar, SP	BTN HAMZY	Wiraswasta	51	S1	L
19	Adam	Bantaeng	Wiraswasta	50	D3	L
20	A.M. Mury	Jl Bung	Wiraswasta	50	S2	L
21	Hunaeni	BPS 1 FG/3 Sudiang	Wiraswasta	40	SMA	P
22	Rahmi	Sudiang	Wiraswasta	26	S1	P
23	Rahmat	Sudiang	Wiraswasta	28	S1	L

No	Nama	Alamat	Pekerjaan	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin
24	Darto	Sudiang	Wiraswasta	50	SMA	L
25	Lidya	Sudiang	Wiraswasta	30	S1	P
26	Ade Fisti	Kel. Bangkala	Notaris	33	S2	P
27	Hj Rahma	Kel Bangkala	IRT	63	SMA	P
28	Hj Siti	Kel Bangkala	IRT	60	SMA	P
29	Syamsul	Daya	Mahasiswa	22	S1	L
30	Muhammad Ichsan Nizar	Jln Gauria	Mahasiswa	21	S1	L
31	Andi Alfatih	Daya	Mahasiswa	22	S1	L
32	Yusuf Afif Ardiansyah	Sudiang	Mahasiswa	21	S1	L
33	Ahmad Agung K	Sudiang	Mahasiswa	22	S1	L
34	Rahmi	Jln Perintis Kemerdekaan	Mahasiswa	20	S1	P
35	Narti	Jln. Bung Blok A4	Pelajar	19	SMA	P
36	Abdul Rahim	Uluway	Mahasiswa	27	S1	L
37	Hasrif	Uluway	Mahasiswa	27	S1	L
38	Hayril Bontongan Laili	Uluway	Pelajar	19	SMA	L
39	Aslan	Uluwai	Mahasiswa	23	S1	L
40	Idham Lahasang	Jln Perintis Kemerdekaan 2, No. 79B	Advokat	26	S1	L
41	Onding	Daya	Swasta	37	S1	L
42	Sulaeman	Sudiang	Karyawan Swasta	35	S1	L
43	Tajuddin	Tamalanrea	Karyawan Swasta	37	S1	L
44	Sunarman	Tamalanrea	Karyawan Swasta	40	S1	L
45	M. Rafli Mustain	Jl. Sarappo	Pekerja Mekani	20	SMK	L
46	Suardi	Jl. Landak	Pekerja Mekani	23	SMK	L
47	Muhammad Rafi Ardi	KIMA	Pekerja Mekani	20	SMK	L
48	Muh. Aldi	Kapasa Raya	Kuli	19	SMK	L
49	Fadiyah	Taman Dataran Indah	NGO	53	S3	P
50	Nasir Ali	Taman Dataran Indah	NGO	55	S3	L

No	Nama	Alamat	Pekerjaan	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin
51	Aditya	Taman Dataran Indah	Karyawan Swasta	28	S2	L
52	Akhsan Junandar	Perumnas Antang	Karyawan Swasta	37	S2	L
53	Dian Oktavianti	Batang Lompo	Dokter Gigi	35	Profesi Dokter	P
54	M. Alfian	Jl. Perintis Kemerdekaan 3 No. 3	Wiraswasta	24	SMA	L
55	Sri Sartika A	Jl. Kerung-Kerung No. 10 B	Mahasiswa	24	S1	P
56	Andi Hasan Walinono	Waeleppang	Wiraswasta	30	S1	L
57	Mardiah	Tamalate V	PNS	49	S2	P
58	Hamid	Tamalate V	PNS	52	S2	L
59	Rusli	Jl. Poros Pallangga, Gowa	TNI AD	34	SMA	L
60	Reski Amalia	Jl. Poros Pallangga, Gowa	IRT	27	SMA	P
61	Nani	Jl. Poros Pallangga, Gowa	IRT	50	SMA	P
62	Rahmawati S	Samata, Gowa	Mahasiswa	24	SMA	P
63	Rani	Samata Gowa	Mahasiswa	20	S1	P
64	Ramlah. S	Mamuju Tengah	IRT	27	SMA	P
65	Sumiati	Samata, Gowa	Wiraswasta	48	S1	P
66	Supriyadi	Samata, Gowa	Wiraswasta	45	S1	P
67	Malloangeng	Jln. Poros UNHAS	Mahasiswa	23	S1	P
68	Risma	Samata, Gowa	Pelajar	16	SMA	P
69	Muh. Ikhsan	Jln. Sahabat 1, Tamalanrea	Mahasiswa	22	S1	L
70	Yulfiar Ridhayani	Jl. Sahabat 1	Mahasiswa	22	S1	P
71	Ratu	Samata, Gowa	Pelajar	16	SMA	P
72	St. Nurnasrah Octavia	Kera-Kera	Mahasiswa	21	S1	P
73	Ati	Sudiang	Karyawan Swasta	28	S1	P
74	Ami	BPS Sudiang	Karyawan Swasta	28	S1	P
75	Imran	BPS Sudiang	Karyawan Swasta	28	S1	P
76	Iwan	Jl. Tana Dg Ngalle, Gowa	Karyawan Swasta	40	S2	L

No	Nama	Alamat	Pekerjaan	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin
77	Nrita	Makassar	Dosen	25	S2	P
78	Dimas	Makassar	Wiraswasta	27	S1	L
79	Edi	Sudiang	Wiraswasta	48	S1	L
80	Emi	Sudiang	IRT	42	SMA	P
81	Rofik	Moncongloe	PNS	39	S2	L
82	Nurhidayah	We sabbe	Perawat	29	D3	P
83	Nurdin	We sabbe	Perawat	29	D3	L
84	Wardani	Jl. Landak Baru, 76	IRT	43	SMA	P
85	Mardi	Jl. Landak Baru, 76	Wiraswasta	50	S1	L
86	Marhani	Jl. Landak Baru, 76	IRT	43	SMA	P
87	Wandi	Jl. BSP Blok H No. A32	Wiraswasta	45	S1	P
88	Wati	Jl. BSP Blok H No. A32	IRT	43	S1	P
89	Windi	Jl. BSP Blok H No. A32	Mahasiswi	22	S1	P
90	Winda	Jl. BSP Blok H No. A32	Pelajar	17	SMA	P
91	Irawati	BSP Blok H No. A52	Karyawan Swasta	50	S1	P
92	Jamal	BSP Blok H No. A52	Karyawan Swasta	52	S1	L
93	Indah	BSP Blok H No. A52	Mahasiswa	20	S1	P
94	Samuel Adelio	Toraja	Karyawan Swasta	24	S1	L
95	Vincent Dalle	Toraja	Karyawan Swasta	25	S1	L
96	Valdoranus Parimbangan	Toraja	Karyawan Swasta	25	S1	L
97	Gabriel	Toraja	Karyawan Swasta	26	S1	L
98	Reza Patinggi	Toraja	Karyawan Swasta	29	S1	L
99	Immanuel Barani	Toraja	Karyawan Swasta	25	S1	L
100	Pratama Allo	Toraja	Karyawan Swasta	30	S1	L

Lampiran 2. Perhitungan

Lampiran Perhitungan Kualitas Produk Olahan Itik

Atribut	Bobot Kinerja	Bobot Harapan	Tki (%)	Xi	Yi
Performance (Kinerja)					
Variasi Menu Makanan Yang Beragam	430	452	95,13	4,30	4,52
Featur (Fitur)					
Ketersediaan Lalapan, Sambal, Kecap	423	445	95,06	4,23	4,45
Reliability (Kehandalan)					
Aroma Makanan Yang Gurih	457	473	96,62	4,57	4,73
Tekstur Makanan Yang Empuk	445	470	94,68	4,45	4,70
Warna Makanan Yang Segar	453	474	95,57	4,53	4,74
Rasa Makanan Yang Khas	450	468	96,15	4,50	4,68
Comformance to Specification (Kesesuaian dengan Spesifikasi)					
Kesesuaian harga dengan porsi makanan	432	453	95,36	4,32	4,53
Kesesuaian daftar menu dengan produk yang tersedia	436	457	95,40	4,36	4,57
Esthetic (Estetika)					
Kebersihan makanan	470	472	99,58	4,70	4,72
Kebersihan alat makan	446	475	93,89	4,46	4,75
Tampilan makanan	451	476	94,75	4,51	4,76
Rata-rata			95,65	4,45	4,65

1. Variasi menu makanan yang beragam

$$\begin{aligned}
 TKi &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\
 &= \frac{4,30}{4,52} \times 100 \\
 &= 95,13
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\
 &= \frac{430}{100} = 4,30
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \bar{Y}_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\
 &= \frac{452}{100} = 4,52
 \end{aligned}$$

2. Ketersediaan lalapan, sambal, kecap dan sup

$$\begin{aligned}TKi &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{4,32}{4,45} \times 100 \\ &= 95,06\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{423}{100} = 4,23\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y}_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{445}{100} = 4,45\end{aligned}$$

3. Aroma makanan yang gurih

$$\begin{aligned}TKi &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{4,57}{4,73} \times 100 \\ &= 96,62\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{457}{100} = 4,57\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y}_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{473}{100} = 4,73\end{aligned}$$

4. Tekstur makanan yang empuk

$$\begin{aligned}TKi &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{4,45}{4,70} \times 100 \\ &= 94,68\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{445}{100} = 4,45\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y}_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{470}{100} = 4,70\end{aligned}$$

5. Warna makanan yang segar

$$\begin{aligned}TKi &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{4,53}{4,74} \times 100 \\ &= 95,57\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{453}{100} = 4,53\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y}_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{474}{100} = 4,74\end{aligned}$$

6. Rasa makanan yang khas

$$\begin{aligned}TKi &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{4,50}{4,68} \times 100 \\ &= 96,15\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{450}{100} = 4,50\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y}_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{468}{100} = 4,68\end{aligned}$$

7. Kesesuaian harga dengan porsi makanan

$$\begin{aligned}TKi &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{4,32}{4,53} \times 100 \\ &= 95,36\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{432}{100} = 4,32\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y}_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{453}{100} = 4,53\end{aligned}$$

8. Kesesuaian harga dengan daftar menu

$$\begin{aligned}TKi &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{4,36}{4,57} \times 100 \\ &= 95,40\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{436}{100} = 4,36\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y}_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{457}{100} = 4,57\end{aligned}$$

9. Kebersihan makanan

$$\begin{aligned}TKi &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{4,70}{4,72} \times 100 \\ &= 99,58\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{470}{100} = 4,70\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y}_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{472}{100} = 4,72\end{aligned}$$

10. Kebersihan alat makan

$$\begin{aligned}TKi &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{4,46}{4,75} \times 100 \\ &= 93,89\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{446}{100} = 4,46\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y}_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{475}{100} = 4,75\end{aligned}$$

11. Tampilan makanan

$$\begin{aligned}TKi &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{4,51}{4,76} \times 100 \\ &= 94,75\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{451}{100} = 4,51\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y}_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{476}{100} = 4,76\end{aligned}$$

Lampiran Perhitungan Kualitas Layanan

Atribut	Bobot Kinerja	Bobot Kepentingan	Tki (%)	Xi	Yi
Reliability (Kehandalan)					
Kemampuan karyawan memberikan informasi kepada pelanggan atau penjelasan dengan baik	455	457	99,56	4,55	4,57
Kemampuan karyawan dalam melayani pesanan pelanggan	448	465	96,34	4,48	4,65
Responsiveness (Ketanggapan)					
Kecepatan karyawan dalam membantu pelanggan tepat waktu	447	465	96,13	4,47	4,65
Assurance (Jaminan)					
Ketepatan karyawan melayani pesanan	443	464	95,47	4,43	4,64
Ketepatan jenis produk yang di berikan karyawan	455	471	96,60	4,55	4,71
Ketepatan jumlah produk yang di berikan karyawan	466	476	97,90	4,66	4,76
Emphaty (Empati)					
Karyawan memberikan perhatian serius kepada pelanggan ketika tempat penuh	443	465	95,27	4,43	4,65
Karyawan memberikan keperluan layanan tambahan (produk tumpah, tissue, sendok dan lainnya)	458	464	98,71	4,58	4,64
Tangible (Berwujud/Bukti fisik)					
Bebek Gazebo memiliki fasilitas ruangan yang nyaman dan toilet	418	471	88,75	4,18	4,71
Sarana Parkir	422	458	92,14	4,22	4,58
Penampilan karyawan	450	469	95,95	4,50	4,69
Rata-rata			95,71	4,46	4,66

1. Kemampuan karyawan memberikan informasi

$$\begin{aligned}
 TKi &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\
 &= \frac{4,55}{4,57} \times 100 \\
 &= 99,56
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\
 &= \frac{455}{100} = 4,55
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \bar{Y}_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\
 &= \frac{457}{100} = 4,57
 \end{aligned}$$

2. Kemampuan karyawan dalam melayani pesanan

$$\begin{aligned}TKi &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{4,48}{4,65} \times 100 \\ &= 96,34\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{448}{100} = 4,48\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y}_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{465}{100} = 4,65\end{aligned}$$

3. Kecepatan karyawan dalam membantu pelanggan tepat waktu

$$\begin{aligned}TKi &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{4,47}{4,65} \times 100 \\ &= 96,13\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{447}{100} = 4,47\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y}_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{465}{100} = 4,65\end{aligned}$$

4. Ketepatan karyawan dalam melayani pesanan

$$\begin{aligned}TKi &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{4,43}{4,64} \times 100 \\ &= 95,47\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{443}{100} = 4,43\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y}_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{464}{100} = 4,64\end{aligned}$$

5. Ketepatan jenis produk yang diberikan karyawan

$$\begin{aligned}TKi &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{4,55}{4,71} \times 100 \\ &= 97,90\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{455}{100} = 4,55 \\ \bar{Y}_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{471}{100} = 4,71\end{aligned}$$

6. Ketepatan jumlah produk yang diberikan karyawan

$$\begin{aligned}TKi &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{4,66}{4,76} \times 100 \\ &= 97,90\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{466}{100} = 4,66 \\ \bar{Y}_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{476}{100} = 4,76\end{aligned}$$

7. Karyawan memberikan perhatian serius ketika tempat penuh

$$\begin{aligned}TKi &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{4,43}{4,65} \times 100 \\ &= 95,27\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{443}{100} = 4,43 \\ \bar{Y}_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{465}{100} = 4,65\end{aligned}$$

8. Karyawan memberikan layanan tambahan

$$\begin{aligned}TKi &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{4,58}{4,64} \times 100 \\ &= 98,71\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{458}{100} = 4,58 \\ \bar{Y}_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{464}{100} = 4,64\end{aligned}$$

9. Fasilitas ruangan yang nyaman dan toilet

$$\begin{aligned}TKi &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{4,18}{4,71} \times 100 \\ &= 88,75\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{418}{100} = 4,18 \\ \bar{Y}_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{471}{100} = 4,71\end{aligned}$$

10. Sarana parkir

$$\begin{aligned}TKi &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{4,22}{4,58} \times 100 \\ &= 92,14\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{422}{100} = 4,22 \\ \bar{Y}_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{458}{100} = 4,58\end{aligned}$$

11. Penampilan Karyawan

$$\begin{aligned}TKi &= \frac{Xi}{Yi} \times 100 \\ &= \frac{4,50}{4,69} \times 100 \\ &= 95,95\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{450}{100} = 4,50\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y}_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{469}{100} = 4,69\end{aligned}$$

Lampiran 3. Kuisisioner Penelitian



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS PETERNAKAN

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar , 90245
Telp/ Fax: (0411)587217, e-mail:peternakan@unhas.ac.id. web: www.unhas.ac.id/peternakan

Kuisisioner Penelitian

ANALISIS *PERCEIVED QUALITY* KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN BEBEK GAZEBO

Informasi yang anda berikan sangat membantu kami dalam menyelesaikan penelitian ini. Olehnya itu saya memohon kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk memberikan penilaian terhadap Analisis *Perceived Quality* Konsumen pada Rumah Makan Bebek Gazebo. Atas bantuan dan kerjasama yang anda berikan, saya ucapkan terima kasih.

Hari/tanggal :

Identitas Responden

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

Petunjuk

Berilah tanda ceklis pada kolom skor sesuai dengan penilaian anda

dengan kriteria sebagai berikut :

Bobot	Jawaban	
	Kinerja	Kepentingan
5	Sangat Puas	Sangat Penting
4	Puas	Penting
3	Cukup Puas	Cukup Penting
2	Tidak Puas	Tidak Penting
1	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting



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

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar , 90245
Telp/ Fax: (0411)587217, e-mail:peternakan@unhas.ac.id. web: www.unhas.ac.id/peternakan

Penilaian Konsumen Terhadap Tingkat Kinerja Produk

No	Pernyataan	Kinerja					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	Performance (Kinerja)										
	<ul style="list-style-type: none"> Variasi Menu Makanan yang Beragam 										
2.	Featurs (Fitur)										
	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan (Lalapan, Sambal) 										
3.	Reability (Kehandalan)										
	<ul style="list-style-type: none"> Aroma Makanan yang tidak amis Tekstur Makanan yang Empuk 										
	<ul style="list-style-type: none"> Warna Makanan yang Segar 										
	<ul style="list-style-type: none"> Rasa Makanan yang Khas 										
4.	Comformance to Specification (Kesesuaian dengan Spesifikasi)										
	<ul style="list-style-type: none"> Kesesuaian Harga dengan Porsi Makanan Kesesuaian Harga dengan Daftar Menu 										
5.	Esthetic (Estetika)										
	<ul style="list-style-type: none"> Kebersihan Makanan 										
	<ul style="list-style-type: none"> Kebersihan Alat Makan 										
	<ul style="list-style-type: none"> Tampilan Makanan 										



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

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar , 90245
Telp/ Fax: (0411)587217, e-mail:peternakan@unhas.ac.id. web: www.unhas.ac.id/peternakan

Penilaian Konsumen Terhadap Tingkat Kinerja Layanan

No	Pernyataan	Kinerja					Kepentingan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1.	Reliability (Keandalan)											
	<ul style="list-style-type: none"> Kemampuan Karyawan Memberikan Informasi Kepada Pelanggan atau Penjelasan dengan Baik 											
	<ul style="list-style-type: none"> Kemampuan Karyawan dalam Melayani Pesanan Pelanggan 											
2.	Responsiveness (Ketanggapan)											
	<ul style="list-style-type: none"> Kecepatan Karyawan dalam Membantu Pelanggan Tepat Waktu 											
3.	Assurance (Jaminan)											
	<ul style="list-style-type: none"> Ketepatan Waktu Karyawan Melayani Pesanan 											
	<ul style="list-style-type: none"> Ketepatan Jenis Produk yang di Berikan Karyawan 											
	<ul style="list-style-type: none"> Ketepatan Jumlah Produk yang di Berikan Karyawan 											
4.	Emphaty (Empati)											
	<ul style="list-style-type: none"> Karyawan Memberikan Perhatian Serius Kepada Pelanggan Ketika Tempat Penuh Karyawan Memberikan Keperluan Layanan Tambahan (Produk Tumpah, Tissue, Sendok dan Lainnya) 											
5.	Tangible (Berwujud/Bukti Fisik)											
	<ul style="list-style-type: none"> Bebek Gazebo Memiliki Fasilitas yang Ruangan dan Toilet yang Nyaman. Sarana Parkir Penampilan Karyawan 											

Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian









BIODATA PENELITI



Irna, lahir di Pammanu, Kecamatan Belopa Utara, Kabupaten Luwu, Sulawesi Selatan 01 Desember 2002. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Tamrin dan Suhaemi. Penulis berasal dari daerah LUWU. Tepatnya di Kelurahan Pammanu, Kecamatan Belopa Utara. Jenjang pendidikan penulis dimulai pada sekolah dasar di SDN 35 Pammanu hingga tahun 2015 di Kabupaten Luwu. Setelah selesai penulis melanjutkan sekolah ke jenjang sekolah menengah pertama di SMP Negeri 1 Luwu hingga tahun 2013. Pada saat di bangku SMP terpilih sebagai pembaca terbaik di perpustakaan. Setelah selesai penulis kembali melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi yaitu sekolah menengah atas di SMA Negeri 12 LUWU dan selesai pada tahun 2019. Pada saat di bangku SMA penulis pernah mengikuti lomba karya tulis ilmiah persahabatan antara Jepang dan Indonesia. Pada saat SMA penulis aktif mengikuti ekstrakurikuler karate, mengikuti ekstrakurikuler karate mulai dari kelas satu hingga kelas tiga di bangku SMA. Sekarang penulis duduk di bangku perkuliahan, di Universitas Hasanuddin, jurusan Peternakan angkatan 2020. Penulis masuk dengan jalur undangan yaitu SNMPTN. Peternakan adalah pilihan pertama saat mendaftar SNMPTN. Penulis pernah meraih juara 3 karya tulis ilmiah pada lomba FOSIL (Forum Studi Ilmiah) pada tahun 2020. Menerima bantuan Kartu Indonesia Pintar atau KIP-Kuliah mulai dari semester 1. Ikut dalam PKM FAPET UNHAS pada tahun 2020. Aktif mengikuti kegiatan webinar bidang peternakan. Webinar seperti Poultry Indonesia yang dilaksanakan oleh perusahaan Pt. Charoen Pokphand Indonesia, webinar ILC (Indonesia Livestock Club) dan webinar CLI (Courses Of Livestock Indonesia). Juara 3 pada perlombaan catur putri diesnatalis UNHAS. Pada sertifikasi kedaireka peternakan UNHAS penulis masuk sebagai 5 terbaik pada saat penerimaan sertifikat oleh rector UNHAS.